



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche

GRADO EN DERECHO

TRABAJO FIN DE GRADO

Curso 2023-2024

Título: Estudio del servicio de transporte internacional de pasajeros en Taxi desde la perspectiva del Derecho internacional privado español.

Alumno: Modesto Jose Bonillo López

Tutora: Dra. Dña. Lerdys Saray Heredia Sánchez

INDICE

INDICE DE ABREVIATURAS.....	4
RESUMEN	6
INTRODUCCION	7
OBJETIVOS Y METODOLOGIA	8
CAPITULO I. LOS CONTRATOS INTERNACIONALES DE CONSUMO EN DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO. ASPECTOS GENERALES.....	9
1. Contratos de consumo internacionales: definición y funciones, concepto de consumidor.	9
2. Directrices internacionales para la creación de normas para la protección de los consumidores.....	11
3. Las normas reguladoras de los contratos internacionales de consumo	14
3.1 Directivas de la Unión Europea.....	14
3.2. Reglamento Roma I.....	17
3.3 Convención de las Naciones Unidas	20
3.4 La ley modelo de la CNUMDMI	20
3.5 Los tratados bilaterales y multilaterales	20
CAPITULO II. EL CONTRATO INTERNACIONAL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS A TRAVES DEL TAXI. ASEPECTOS PARTICULARES.....	23
1. El contrato internacional de transportes de pasajeros en el Derecho internacional privado.....	23
2. Normativa española reguladora del servicio de taxi: estatal, autonómica y local. Obligaciones de los usuarios. obligaciones de los prestadores de servicio.....	24
2.1 Legislación Nacional.....	24
2.1 legislación autonómica	25
2.3 Legislación Local	28
3. Retos en el transporte local bajo demanda según la Unión Europea.	32

CAPITULO III. NORMATIVA APLICABLE A LOS INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASJEROS EN ESPAÑA CUANDO EL CONSUMIDOR ES EXTRANJERO.	34
1. Normativa española en caso de reclamación de deudas e incumplimientos de contratos.	34
2. Resolución de conflictos a través del arbitraje	36
2.1 Reconocimiento del arbitraje en la Unión Europea.	36
2.2. Arbitraje de consumo, generalitat valenciana, Conselleria de Innovación, Industria Comercio y Turismo.	38
2.3 La normativa española que regula el arbitraje como otra forma de resolución de conflictos.	39
3. El seguro de viaje internacional	41
CONCLUSIONES.	43
BIBLIOGRAFIA	46
WEBGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.
LEGISLACION CITADA	46



INDICE DE ABREVIATURAS

1. ART. Artículo.
2. BEU. organización europea de consumidores.
3. BOP. Boletín oficial de la provincia.
4. CE. Comunidad europea/consejo europeo.
5. CE. Constitución española.
6. CEE. Comunidad económica europea.
7. CI. Consumer international.
8. CISG. Convención de las naciones unidas sobre contratos de compraventa internacional de bienes
9. CNUMDMI. Comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil internacional.
10. DIPr. Derecho internacional privado.
11. ICRT. International consumer research and testing.
12. LEC. Ley de enjuiciamiento civil.
13. OCU. Organización de consumidores y usuarios.
14. OMIC. Oficina municipal de información al consumidor.
15. ONU. Organización de las naciones unidas.
16. TACD. Transatlantic consumer dialogue.
17. TFG. Trabajo fin de grado.

18. TFUE. Tratado de funcionamiento de la unión europea.
19. UE. Unión europea.
20. UMH. Universidad miguel Hernández
21. UNCTAD. Conferencia de las naciones unidas para el comercio y el desarrollo
22. UPNA. Universidad pública de navarra
23. UPV. Universidad del país vasco
24. VTC. Vehículo de alquiler con conductor.



RESUMEN

El propósito de este trabajo es analizar los problemas jurídico-prácticos que se encuentran los prestadores de servicio de transporte público, concretamente taxis, a la hora de resolver conflictos cuando los usuarios son extranjeros. Se ha desarrollado a partir del estudio de legislación internacional sobre el derecho de los consumidores y la resolución efectiva de los posibles problemas causados. La pretensión deseada es conocer si el Derecho internacional privado, y su parte más específica, referida a los contratos de transportes es capaz de dar una respuesta satisfactoria, sin necesidad de acudir a la legislación nacional. Concluyendo en la necesidad de crear nuevas normas que agilicen sin restar derechos tanto a los prestadores como a los usuarios extranjeros.

Palabras clave

Taxi, servicio de transporte, usuario extranjero, derecho internacional privado

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the legal-practical problems that public transport service providers encounter when resolving conflicts when users are foreigners. The method consists of the search and compilation of international legislation on consumer law and the effective resolution of possible problems caused. The desired claim is whether private international law, and its more specific part, referring to transport contracts, can provide a satisfactory response, without the need to resort to national legislation. Concluding in the need to create new rules that streamline without taking away rights from both providers and foreign users.

Keywords

Taxi, Transportation, Foreign, Private International Law

INTRODUCCION

En un mundo cada vez más globalizado, la tendencia hacia los viajes al extranjero se ha generalizado. Algo que en el pasado estaba reservado a clases pudientes o a inmigrantes que salían de su país. Hoy en día gracias al incremento de poder adquisitivo de las clases medias y a la proliferación de compañías aéreas de bajo coste, que han facilitado el acceso a través de precios baratos, es normal que cualquier persona decida pasar sus vacaciones en el extranjero, o simplemente elija algún fin de semana para una visita turística a alguna ciudad europea de moda, o viaje con la intención de conocer la cultura o una sociedad un tanto diferente a la suya.

En el caso de España además de esos atractivos hay que sumar su condición de país bendecido por el clima y con unas playas que suponen 5000 kilómetros de litoral costero. es por ello por lo que llevamos recibiendo visitantes de forma creciente desde los años 60 del pasado siglo. Creando una verdadera industria económica, representando el 12% del producto interior bruto del país. Esto ha hecho que el viajero se convierte en un consumidor de productos y servicios allá donde es recibido y como tal con el pasar del tiempo y el desarrollo turístico ha ido convirtiéndose cada vez más en sujeto de derechos, creando normas para garantizar su protección.

Por su parte la Unión Europea también ha ido regulando para garantizar una prestación adecuada de esos servicios, especialmente en transporte y alojamiento. Siempre en la búsqueda de mejorar las posibles situaciones adversas que le pudieran surgir al turista. Es decir, desde el punto de vista del cliente. Pero no tanto lo ha hecho en relación a las posibles responsabilidades que podían tener los turistas ante los incumplimientos de contratos o a comportamientos maleducados e incluso agresivos.

Es por ello por lo que se producen muchos casos una situación de desamparo por parte del prestador del servicio; quien ante la posibilidad de un conflicto solo tiene como alternativa acudir a la jurisdicción propia del país, jurisdicción civil principalmente, con los inconvenientes que ello conlleva, como son la falta de tiempo; la obligación de perder horas de trabajo para acudir a los juzgados y en muchos casos la poca cantidad de dinero adeudado o el poco daño realizado por el turista, a lo que se suma la seguridad de que lo más probable es que no comparezca, puesto que el periodo vacacional ha terminado y se ha vuelto a su país.

Es por tanto la intención de este TFG analizar las herramientas legales que faciliten la convivencia y la resolución de los conflictos que pueden presentarse entre el prestador del servicio y el usuario extranjero que lo contrata. Así, dentro de los posibles servicios prestados, solo nos centraremos en los relativos al transporte local (taxi) debido a que es para mí el más vulnerable desde el punto de vista del prestador del servicio.

OBJETIVOS

EL PRIMERO. Analizar este tipo de situaciones desde el punto de vista del conductor del taxi. Puesto que para la defensa de la parte consumidora existen diferentes procedimientos tales como quejas y reclamaciones ante la jurisdicción ordinaria, el recurso administrativo ante Ayuntamientos o Comunidades Autónomas, hojas de reclamaciones, Oficina de Atención al Consumidor y asociaciones profesionales de taxistas, que en su régimen interno contemplan la posibilidad de sanciones.

EL SEGUNDO. Explorar la posibilidad de crear algún procedimiento o método, bien de aceptación obligatoria por las partes, bien de arbitraje al que poder someterse en caso de incumplimiento del contrato. Siguiendo el sentido actual hacia donde se encamina el Derecho internacional privado, para dotar de continuidad a las situaciones privadas internacionales que se generan específicamente en un sector tan vivo como es el del transporte de pasajeros en taxis.

La metodología usada parte del estudio de las distintas normas aplicables, así como del análisis de la jurisprudencia con el fin de establecer el grado de protección del taxista frente a esas situaciones de impagos o de daños menores en el vehículo.

La estructura de este TFG se conforma en tres capítulos con el siguiente orden; el primero se dedica a los contratos internacionales de consumo dentro del Derecho internacional privado, en su aspecto general; el segundo se concreta en los aspectos particulares del contrato de consumo en su relación con el transporte; y el tercero a la normativa aplicable en la resolución de contratos de transporte desde el punto de vista del Derecho internacional privado.

CAPITULO I. LOS CONTRATOS INTERNACIONALES DE CONSUMO EN DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO. ASPECTOS GENERALES.

1. Contratos de consumo internacionales: definición y funciones, concepto de consumidor.

El primer paso que se ha de dar es definir ¿que son los contratos internacionales de consumo en Derecho internacional privado? Y ¿qué función cumplen?

La definición básica sería; como aquellos acuerdos o convenios celebrados entre una persona física o jurídica y un consumidor que se encuentran en diferentes países. Que pretenden cumplir las funciones de protección al consumidor, armonización de las normas entre los diferentes países, el fomento de la confianza entre países para el desarrollo comercial y en caso de conflictos la resolución justa de los mismos. Son de gran importancia en el Derecho internacional privado por varias razones que explicamos a continuación¹.

La protección del consumidor. Estos contratos buscan brindar protección a los consumidores que realizan transacciones comerciales con empresas extranjeras. Al establecer normas y regulaciones específicas, se busca garantizar que los consumidores no sean víctimas de prácticas comerciales abusivas o desleales.

El Derecho internacional privado busca armonizar las normas legales aplicables a los contratos internacionales de consumo. Esto es especialmente relevante debido a las diferencias que existen entre los sistemas legales de los distintos países. Al establecer reglas claras y uniformes, se facilita la resolución de conflictos y se promueve la seguridad jurídica en las transacciones internacionales

¹ La bibliografía sobre este tema es abundante, Vid por todos Giesela Rühl, “La protección de los consumidores en el Derecho Internacional Privado”, *Anuario Español de Derecho Internacional Privado*, N°. 10, 2010, págs. 91-120; Elisa Carolina Torralba Mendiola, “Las reglas de Derecho Internacional Privado en la reforma de la LGDCU”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, N°. 9, 2014 (Ejemplar dedicado a: LA LEY 3/2014, por la que se modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), págs. 17-26

La resolución de conflictos. Los contratos internacionales de consumo pueden dar lugar a disputas entre las partes involucradas. El Derecho internacional privado establece mecanismos para la resolución de conflictos, como la elección de tribunal competente o el arbitraje internacional. Estos mecanismos permiten resolver las controversias de manera eficiente y justa.

La promoción del comercio internacional. Los contratos internacionales de consumo son fundamentales para el desarrollo del comercio internacional, al garantizar la protección de los consumidores y establecer reglas claras, se fomenta la confianza en las transacciones internacionales y se promueve el intercambio comercial entre países.

El siguiente paso es la definición de consumidor. El término consumidor no es un concepto originariamente jurídico, sino socioeconómico². El Derecho lo ha tomado prestado para caracterizar las relaciones jurídicas merecedoras de cierta protección como consecuencia de la diversa posición que los empresarios y los particulares ocupan en el mercado. Para definir a las personas merecedoras de esta protección, las legislaciones pueden adoptar diversos puntos de referencia. A la caracterización funcional del concepto de consumidor, en atención al sector del ordenamiento al que se refiera (Derecho de la competencia, Derecho civil, Derecho de la responsabilidad).³

Sobre la falta de coincidencia en el concepto de consumidor entre el DIPr. y el Derecho material, y también en las diferentes leyes estatales, las regulaciones que tienen por objeto proteger al consumidor pueden ser divididas en dos grandes grupos, uno en sentido amplio y otro en sentido más estricto. En su concepción más amplia, la noción de consumidor es considerada como equivalente a cliente. Lo que establece que la relación con el empresario ha de ser de una especial protección, donde el empresario deberá adoptar de forma preventiva una serie de normativas.

Por el contrario, las regulaciones que tienen por objeto equilibrar en el contrato los derechos y deberes del consumidor y del empresario acogen un concepto más estricto de consumidor, que tiene por objeto la consideración de consumidor como la parte más débil del contrato. los conceptos de consumidor tampoco coinciden. Desde el ángulo del comprador, puede tomarse en cuenta que la actuación del adquirente vaya dirigida a

² vid. N. REICH: mercado y derecho, traducción de Font, Barcelona, Ariel, 1985, pág. 170.

³ Esta explicación se recoge en el libro la protección de los consumidores en el mercado interior europeo. Comares 2003. Fernando esteban de la rosa, catedrático de Derecho internacional de la universidad de granada.

satisfacer un uso privado, familiar o doméstico;⁴ que la actividad realizada tenga una naturaleza no profesional, o una combinación de ambos criterios, ⁵habla de prestación corriente de consumo destinada a un uso personal o familiar del consumidor y que no tiene relación con la actividad profesional o comercial del consumidor. En ciertos casos, las definiciones tienen en cuenta el papel comercial con el que interviene el vendedor ⁶. No obstante, para la aplicación de la protección establecida por el convenio es preciso que el consumidor tenga enfrente a una persona que actúa "inmersa en su actividad comercial o profesional" así lo dice el art 1.1 del convenio de Viena.

2. Directrices internacionales para la creación de normas para la protección de los consumidores.

Esta responsabilidad recae tanto en organizaciones gubernamentales como en organizaciones no gubernamentales. En el caso de las primeras tienen rango de Principios generales del Derecho y en el caso de las segundas son recomendaciones a consumidores y proveedores solo a título informativo, sin ningún valor jurídico. Las directrices dadas por la unión europea se pueden apreciar en sus directivas y en sus recomendaciones.

Para este epígrafe observaremos las directrices dadas principalmente por la ONU en su conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo UNCTAD para la protección del consumidor ⁷.

Se definen como un conjunto de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de garantías protectores, adaptándose a las condiciones sociales, ambientales y económicas de los estados, así como la promoción de la cooperación entre ellos.

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender entre otras son:

⁴ El convenio de Viena de 1980 sobre contrato de compraventa internacional de mercaderías, al definir las operaciones excluidas de su ámbito de aplicación material, se refiere en el art. 2 a las mercaderías compradas para uso personal, familiar o doméstico.

⁵ El art. 120 de la ley suiza de Derecho internacional privado de 1987

⁶ El Proyecto de convenio de La Haya de 1980 sobre la Ley aplicable a ciertas ventas a los consumidores se refiere a "bienes muebles corporales adquiridos primordialmente para uso personal, familiar o doméstico".

⁷ Las directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

- el acceso de los consumidores bienes y servicios esenciales.
- La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.
- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
- El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- La educación del consumidor, incluida la educación sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones.
- La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación.
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para estas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- La promoción de modalidades de consumo sostenible
- Protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico
- Protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.

Además de los principios de buenas prácticas comerciales:

- a) Trato justo y equitativo
- b) Conducta comercial ética
- c) Divulgación y transparencia
- d) Educación y sensibilización del consumidor
- e) Protección de la privacidad
- f) La puesta a disposición del consumidor de los medios para atender reclamaciones y resolver controversias.

Todo ello será observado por un grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección del consumidor, que desempeñará sus funciones en el marco de una comisión existente de la Junta de Comercio y Desarrollo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, que actuará como mecanismo institucional.

Las organizaciones no gubernamentales, que marcan, aunque sin valor de ley solo a modo de consejo, cuales serían las directrices deseables para el consumidor y de las cuales se pretende que se hagan eco los estados responsables de poner en marcha las políticas de buenas prácticas, garantías y control de los proveedores de bienes y servicios son, entre otras. La OCU, EUROCONSUMERS, BEUC, TACD, CI, ICRT.

Son consideradas asociaciones privadas sin ánimo de lucro que promueven los intereses de los consumidores, ayudándoles a hacer valer a sus derechos. Su acción se dirige a la constante mejora de las condiciones de vida de los consumidores y usuarios. Algunos de sus fundamentos reivindicativos son el reconocimiento por la ley y el pleno ejercicio de los siguientes derechos:

- El derecho a la protección eficaz contra los riesgos susceptibles de afectar a la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.
- El derecho a la protección eficaz contra los riesgos capaces de incidir en sus intereses económicos.
- El derecho a la asistencia, el asesoramiento y la reparación de daños sufridos por los consumidores y usuarios.
- El derecho a la información y a la educación.
- El derecho a la audiencia, la consulta, la representación y a la participación de los consumidores y usuarios en la elaboración de las decisiones que les conciernen.

Como se puede comprobar coinciden de forma exacta con las directrices marcadas por la organización de naciones unidas

3. Las normas reguladoras de los contratos internacionales de consumo

Los contratos internacionales de consumo son aquellos que se celebran entre un consumidor y un proveedor de bienes y servicios ubicados en diferentes países. Estos contratos están sujetos a normas específicas que buscan proteger los derechos de los consumidores en el ámbito internacional.

Las principales normas que regulan los contratos internacionales de consumo son:

3.1 Directivas de la Unión Europea sobre contratos de consumo, estas Directivas establecen un marco legal para la protección de los consumidores en la unión europea, incluyendo disposiciones específicas para los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial.

Encuentran su base jurídica en los artículos 114 y 169 del tratado de funcionamiento de la unión europea. (TFUE).

El Art 114. Dispone que se aplicaran salvo contrario esta norma para la consecución de los objetivos enunciados en el art 26 ⁸, esto no se aplicará para las disposiciones fiscales y las relativas a la libre circulación de personas. La comisión en sus propuestas referentes a los consumidores se basará en un nivel de protección elevado.

Si, tras la adopción por el Parlamento Europeo y el Consejo, por el Consejo o por la Comisión de una medida de armonización, un estado miembro estimare necesario mantener disposiciones nacionales, justificadas por alguna de las razones importantes contempladas en el art 36 ⁹ o relacionadas con la protección del medio de trabajo o del medio ambiente, dicho estado miembro notificara a la comisión dichas disposiciones, así como los motivos de su mantenimiento.

⁸ Art 26. TFUE. 1. La Unión adoptará las medidas destinadas a establecer el mercado interior o a garantizar su funcionamiento, de conformidad con las disposiciones pertinentes de los Tratados.

2. El mercado interior implicará un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estará garantizada de acuerdo con las disposiciones de los Tratados.

3. El Consejo, a propuesta de la Comisión, definirá las orientaciones y condiciones necesarias para asegurar un progreso equilibrado en el conjunto de los sectores considerados.

⁹ Art. 36. TFUE. Las disposiciones de los artículos 34 y 35 no serán obstáculo para las prohibiciones o restricciones a la importación, exportación o tránsito justificadas por razones de orden público, moralidad y seguridad públicas, protección de la salud y vida de las personas y animales, preservación de los vegetales, protección del patrimonio artístico, histórico o arqueológico nacional o protección de la propiedad industrial y comercial. No obstante, tales prohibiciones o restricciones no deberán constituir un medio de discriminación arbitraria ni una restricción encubierta del comercio entre los Estados miembros.

La Comisión podrá aprobar o rechazar las disposiciones nacionales si observa que es un medio para la discriminación arbitraria o de una restricción encubierta del comercio entre estados miembros, obstaculizando el mercado interior.

Por su parte el artículo 169 TFUE incita a la Unión Europea a promover los intereses de los consumidores y garantizarles también un alto nivel de protección, contribuyendo especialmente a proteger la salud, la seguridad y sus intereses económicos, así como el derecho a la información, a la educación y a la creación de asociaciones que salvaguarden sus intereses.

Estos objetivos se alcanzarán en virtud de medidas que se adopten a partir del artículo 114 TFUE, responsable de la realización y armonización del mercado interior europeo, así como otras que apoyen las medidas nacionales tomadas por estados miembros.

EL diario oficial de la unión europea 30/03/2010 publica la intención del parlamento europeo. Con la aprobación de directivas y reglamentos fruto del desarrollo normativo se quiere abarcar todas las materias y situaciones posibles que afecten a los consumidores.

El listado es el siguiente:

1. La Directiva 2001/95/CE establece un sistema de seguridad general de los productos por el cual cualquier producto de consumo que haya sido comercializado tiene que respetar determinadas normas en lo relativo al suministro de información a los consumidores. Las medidas para evitar riesgos para la seguridad, el control de la seguridad del producto y la trazabilidad, y ello, aunque no este regulado por la normativa de un sector específico.
2. El Reglamento (CE) 1223/2009 de 30 de noviembre de 2009 tiene por objeto garantizar la seguridad de los de los productos cosméticos y la protección de los consumidores mediante inventarios de ingredientes y etiquetas informativas.
3. Directiva 2014/28/UE recoge los requisitos de seguridad de los explosivos de uso civil y productos similares.
4. Directiva 2013/29/UE hace referencia a los productos pirotécnicos.
5. Directiva 2013/29/UE establece los requisitos sobre la seguridad de los juguetes.
6. Directiva 2003/31/CE directiva sobre el comercio electrónico, regula la responsabilidad de los prestadores establecidos en la unión de servicios en línea, de transacciones electrónicas en línea y de otras actividades en internet.

7. Directiva 2015/2366/UE relativas a las transferencias transfronterizas y el reglamento 2021/1230/UE sobre los pagos transfronterizos garantizan que las comisiones relacionadas con los pagos transfronterizos efectuados en euros sean idénticas a las comisiones exigidas para los pagos efectuados en esta moneda dentro de un estado miembro.
8. La Directiva 2010/13/UE garantiza la libre circulación de los servicios de radiodifusión. Los contratos de venta a distancia y los contratos negociados fuera de establecimientos comerciales, la venta de bienes y garantías, y las cláusulas abusivas en los contratos.
9. La Directiva 2011/83/UE de 13 de junio de 2014 sobre los derechos de los consumidores sustituyó a la directiva 85/577/CEE del Consejo y a la Directiva 97/7/CE. Dicha Directiva modificó, asimismo la Directiva 93/13/ CEE del Consejo, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. Gracias a ella se reforzaron los derechos de los consumidores mediante el establecimiento de normas relativas a la información que se les debe proporcionar, la regulación del derecho de desistimiento y la armonización de determinadas disposiciones contractuales.

Como requisitos de información los comerciantes deberán proporcionar a los consumidores su identidad y datos del contacto, las características principales del producto y las condiciones aplicables incluido el pago.

La regulación del derecho de desistimiento garantiza a los consumidores a desistir de contratos a distancia y fuera del establecimiento en un plazo de catorce días transcurridos desde la entrega de bienes o la celebración del contrato de prestación del servicio sin coste adicional, si no se informa al consumidor el periodo de desistimiento se alargará doce meses.

Los comerciantes no deben cargar a los consumidores tasas por el uso de un medio de pago que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de dicho medio de pago, así como costes adicionales por el uso del teléfono de atención al cliente, si es para una reclamación. En todo momento deberán contar con la autorización expresa del consumidor cuando le ofrezcan servicios adicionales de pago.

El 11 de mayo de 2022 la Comisión presentó una propuesta de Directiva para sustituir y modernizar la Directiva 2002/65/CE, que regula la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Las instituciones de la Unión en la actualidad están negociando dicha propuesta.

Actualmente la Directiva 93/13/CEE ha sido modificada por la 2019/2161/UE entrando en vigor en España el 28 de mayo de 2022 a través del real decreto-ley 24/2021 de 2 de noviembre para la transposición de directivas de la unión europea. Introduciendo como principales novedades las modificaciones en el régimen sancionador estatal relativo a la defensa de los consumidores. Se otorga también la condición de “interesado” en los procedimientos a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Se modifica el decomiso como sanción accesoria y se impone sanción equivalente a la establecida en el código penal. Se modifica el régimen de responsabilidad, y se declara la responsabilidad de personas físicas y jurídicas y la coautoría independiente de cada infracción. Se modifica el art 20 de la ley general para la defensa de los consumidores para la protección de aquellos que hayan sido perjudicados por prácticas desleales. Se introduce la obligación de informar sobre si el tercero que ofrece productos o servicios en mercados en línea es una empresa o no, para conocer si es de aplicación o no el régimen de protección de las personas consumidoras

3.2. Reglamento Roma I (CE 593/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo, 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales) recogen en su articulado las condiciones contractuales que garanticen la seguridad del consumidor así como las medidas que favorezcan el correcto funcionamiento del mercado interior y la previsibilidad de posibles conflictos en caso de litigios entre consumidores y vendedores o proveedores de servicios, competencias y normas aplicables por los estados. Así lo especifican en el preámbulo de la norma con las consideraciones siguientes (23), (24) y (25). Y posteriormente plasmado en el art. 6 del reglamento:

(23) En cuanto a los contratos celebrados con partes consideradas más débiles, es conveniente protegerlas por medio de normas de conflicto de leyes más favorables a sus intereses que las normas generales.

(24) Tratándose más concretamente de contratos de consumo, la norma de conflicto de leyes debe permitir reducir los gastos para la resolución de los litigios que son, a menudo de escasa cuantía, y tener en cuenta la evolución de las técnicas de comercialización a distancia. La coherencia con el Reglamento (CE) no 44/2001 exige, por una parte, que se haga referencia a la "actividad dirigida" como condición para aplicar la norma protectora del consumidor y, por otra parte, que este concepto sea objeto de una

interpretación armoniosa en el Reglamento (CE) no 44/2001 y en el presente Reglamento, precisándose que una declaración conjunta del Consejo y la Comisión relativa al artículo 15 del Reglamento (CE) no 44/2001 especifica que para que el artículo 15, apartado 1, letra c), sea aplicable "no basta que una empresa dirija sus actividades hacia el Estado miembro del domicilio del consumidor, o hacia varios Estados miembros entre los que se encuentre este último, sino que además debe haberse celebrado un contrato en el marco de tales actividades". Esta declaración recuerda también que "el mero hecho de que un sitio Internet sea accesible no basta para que el artículo 15 resulte aplicable, aunque se dé el hecho de que dicho sitio invite a la celebración de contratos a distancia y que se haya celebrado efectivamente uno de estos contratos a distancia, por el medio que fuere. A este respecto, la lengua o la divisa utilizada por un sitio Internet no constituye un elemento pertinente".¹⁰

(25) Los consumidores deben quedar protegidos por las disposiciones del país de su residencia habitual que no puedan excluirse mediante acuerdo, siempre que el contrato se haya celebrado en el marco de las actividades comerciales o profesionales ejercidas por el profesional en el país de que se trata. Debe garantizarse la misma protección en caso de que el profesional, aun no ejerciendo sus actividades comerciales o profesionales en el país de la residencia habitual del consumidor, dirija por cualquier medio sus actividades hacia este país o hacia varios países, incluido el del consumidor, celebrándose el contrato en el marco de estas actividades.

Art.6. del reglamento Roma I. En el caso de los consumidores estas reglas están contenidas en el artículo 6 del Reglamento, según el cual los contratos de consumo se rigen por la ley escogida por las partes, sin que dicha elección pueda acarrear para el consumidor la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley de su residencia habitual. A falta de elección, será la ley de dicha residencia habitual la que rija el contrato. Como es el caso de los contratos celebrados por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional. "El consumidor" con otra persona "el profesional" que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional,

¹⁰ De las dificultades para concretar estos criterios cuando el empresario actúa a través de internet da cuenta la jurisprudencia del TJUE. Basta citar al respecto sus sentencias de 17 de octubre de 2013 (as. C-218/12), 6 de septiembre de 2012 (as. C-190/11) y, especialmente, de 7 de diciembre de 2010 (as. ac. C-585/08 y C-144/09), que, aunque referidas a cuestiones de competencia judicial internacional, se ven obligadas a delimitar el concepto de "consumidor pasivo".

se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, siempre que el profesional, ejerza o dirija sus actividades donde el consumidor tenga su residencia habitual. Para el caso que ocupa este TFG, resaltar la no aplicación a los siguientes contratos:

a) contratos de prestación de servicios, cuando los servicios deban prestarse al consumidor, exclusivamente, en un país distinto de aquel en que el mismo tenga su residencia habitual;

b) contratos de transporte distintos de los contratos relativos a un viaje combinado con arreglo a la definición de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados

Además de las anteriores normas descritas anteriormente dentro de la Unión Europea existen también otras recomendaciones y agendas de trabajo que marcan las intenciones futuras de por donde ha de ir el trabajo normativo, prueba de ello son las comunicaciones entre instituciones, la última referida a los consumidores y con motivo de la enfermedad del covid-19 es la Comunicación de la comisión al parlamento europeo y al consejo sobre la nueva “ **agenda del consumidor**” para reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible.

Aunque no es una norma en sí, es una base para futuras medidas políticas y la Asunción en las nuevas normativas de una nueva visión del modelo de consumo en la unión europea y lo hace a través de acciones, que son directrices basadas en datos y pruebas de la investigación sobre el comportamiento de los consumidores.

La nueva agenda del consumidor presenta una visión de la política europea de consumidores de 2020 a 2025, sobre la base de la agenda del consumidor de 2012.

La agenda cubre 5 ámbitos prioritarios principales:

- La transformación ecológica
- La transformación digital
- La tutela y el respeto de los derechos de los consumidores
- Las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores
- La cooperación internacional

3.3 Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías (CISG). Esta convención establece las reglas aplicables a los contratos de compraventa internacional de mercaderías, incluyendo aquellas relacionadas con la formación del contrato, las obligaciones de las partes y los remedios en caso de incumplimiento.

3.4 La ley modelo de la CNUMDMI, sobre el comercio electrónico, esta ley modelo de la comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil internacional proporcionan un marco legal para el comercio electrónico internacional, incluyendo disposiciones para la protección de los consumidores en línea.

3.5 Los tratados bilaterales y multilaterales entre países que también puedan regular contratos internacionales de consumo. Es importante tener en cuenta que las normas aplicables pueden variar dependiendo de los países involucrados en el contrato y el tipo de bienes o servicios objeto del mismo. Los convenios con otros países son suscritos por parte de España de forma soberana o dentro del marco de la unión europea con terceros países.

Tanto el ministerio del interior, unión europea y cooperación, como el ministerio de sanidad, consumo y bienestar social disponen de una lista de los tratados internacionales para su consulta.

Los aspectos generales para tener en cuenta en un contrato internacional de consumo que implica la celebración de un acuerdo entre un consumidor y un proveedor de bienes y servicios que se encuentra en diferentes países son:

1. Elección de la ley aplicable: Es importante determinar qué ley regirá el contrato, ya que cada país puede tener regulaciones diferentes en materia de consumo
2. Jurisdicción competente: También es necesario establecer qué tribunal será competente para resolver cualquier disputa que pueda surgir en relación con el contrato.
3. Protección del consumidor: Es fundamental conocer las leyes y regulaciones de protección al consumidor tanto del país del proveedor como del país del consumidor, para asegurarse de que se cumplan los derechos y garantías del consumidor.

4. Idioma del contrato: Es recomendable que el contrato se redacte en un idioma comprensible para ambas partes, o que se proporcione una traducción oficial si es necesario.

5. Forma de pago: Es importante establecer claramente las condiciones de pago, incluyendo el tipo de moneda y los plazos de pago.

6. Resolución de disputas: Es conveniente incluir una cláusula de resolución de disputas que establezca mecanismos alternativos, como la mediación o el arbitraje, para resolver cualquier conflicto que pueda surgir.

En un contrato internacional de consumo las partes involucradas tienen tanto derecho como obligaciones, a continuación, se detallan los principales:

Derechos de las partes:

1. Derecho a recibir bienes o servicios de calidad y seguros.
2. Derecho a recibir información clara y precisa sobre los bienes o servicios ofrecidos.
3. Derecho a la protección de la salud y seguridad en relación con los bienes o servicios adquiridos.
4. Derecho a recibir compensación o reembolso en caso de incumplimiento del contrato por parte del vendedor o proveedor.
5. Derecho a solicitar reparación o sustitución de bienes defectuosos.

Obligaciones de las partes:

1. Obligación de cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato.
2. Obligación de proporcionar información veraz y completa sobre los bienes o servicios ofrecidos.
3. Obligación de pagar el precio acordado en el contrato.
4. Obligación de tomar las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad del consumidor.

5. Obligación de resolver cualquier disputa o conflicto de manera amistosa o mediante mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje.

Es importante tener en cuenta que los derechos y obligaciones pueden variar dependiendo de la legislación nacional y los tratados internacionales aplicables. Y una vez analizadas las cuestiones de carácter general, en el siguiente capítulo se abordan las cuestiones específicas relativas a la normativa española aplicable en esta materia.



CAPITULO II. EL CONTRATO INTERNACIONAL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS A TRAVES DEL TAXI. ASEPECTOS PARTICULARES.

1. El contrato internacional de transportes de pasajeros en el Derecho internacional privado

El contrato de transporte internacional de pasajeros por carretera es una modalidad más del contrato de consumo, en este caso el intercambio que se produce no es un bien sino un servicio, concretamente el acuerdo de un traslado entre una persona o varias (usuarios), por una empresa de transportes (transportista) a un lugar determinado, mediante un vehículo adecuado para su uso por carretera.

El Derecho del transporte es una pieza esencial en el progreso del comercio internacional y en el desarrollo de la libertad de circulación en el actual sistema de mercado internacional, economía globalizada, comercial y transnacional. Sin duda, el transporte de personas y mercancías es la operación económica más necesaria e imprescindible de todas. Nuestro ordenamiento jurídico no contiene en puridad una definición del contrato de transporte internacional de viajeros por carretera. No obstante, esto no ha supuesto un inconveniente en la práctica real pudiendo definirse el contrato de transporte de viajeros/personas como aquel por el cual el transportista se obliga frente al viajero a trasladarle de un destino a otro, junto a su equipaje, en un vehículo acondicionado al efecto, sin daño ni menoscabo de su integridad física ni la de su equipaje, a cambio de un precio. A lo que cabrá añadir el elemento de internacionalidad que supone que el lugar de origen donde se inició el transporte y el lugar de destino se encuentren en dos países diferentes ¹¹. En efecto, el transportista asume dos tipos de obligaciones, una de medios y otra de resultado, es decir, que queda obligado no solo a transportar al viajero del lugar de origen al lugar de destino poniendo a su disposición un vehículo (autobús, autocar, coche, microbús) en óptimas condiciones, sino que, además, quedaría obligado a realizar dicho transporte sin ocasionar daño ni menoscabo a la integridad física del viajero ni a su equipaje.

¹¹ Vid. Unai Belintxón Martín. *Derecho europeo y transporte internacional por carretera, algunas cuestiones sobre jurisdicción y ley aplicable*. Aranzadi Thomson-reuters, 2015

2. legislación española reguladora del servicio de taxi, nacional. Autonómica y local. Obligaciones de los usuarios. obligaciones de los prestadores de servicio

2.1 Legislación Nacional

Real Decreto 763/1979, de 16 de marzo, por el que se aprueban el reglamento nacional de los servicios urbanos e interurbanos de transportes en automóviles ligeros¹².

El objeto principal de este real decreto viene definido en el artículo 1 del mismo donde manifiesta que es: objeto de este Reglamento la regulación, con carácter general, del servicio de transporte urbano de viajeros en automóviles ligeros de alquiler con Conductor.

Sin contradecir las normas de este Reglamento, las Entidades Locales podrán aprobar la Ordenanza reguladora de este servicio al público, teniendo en cuenta las circunstancias y peculiaridades de los núcleos urbanizados de su territorio jurisdiccional.

En los aeropuertos, puertos y estaciones ferroviarias se señalarán las peculiaridades del régimen de prestación del servicio regulado en este Reglamento, referentes a paradas y horarios, por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, oídos los dictámenes de las Entidades Locales cuyas poblaciones estén afectadas.

Los Municipios con área de influencia recíproca y, consecuentemente, interacción de tráfico, deberán coordinarse en fórmula jurídica adecuada (Mancomunidad, Agrupación, concierto u otra) para la prestación de los servicios de este Reglamento, en forma unitaria, sujetándose el órgano gestor, en cuanto a creación y adjudicación de licencias, a las normas subsiguientes y a las de la Ordenanza que pueda dictar con arreglo al párrafo segundo de este artículo. Se presumirá que existe influencia recíproca e interacción de tráfico cuando entre el suelo urbano o urbanizable de uno y otro Municipio o Ente local no exista distancia superior a 25 kilómetros. Para el establecimiento de la coordinación señalada, que será obligatoria en los Municipios comprendidos en territorios insulares, será preceptivo el previo informe del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Este artículo da la posibilidad de que los ayuntamientos regulen a través de ordenanzas municipales los servicios de transporte en vehículo ligero, es decir taxi, como a la

¹²«BOE» núm. 89, de 13 de abril de 1979,

posibilidad de que existan áreas de prestación conjunta o mancomunidades de poblaciones que deberán ser regidas por leyes autonómicas.

En el caso de la comunidad valenciana esta potestad le viene otorgada por el art 148 de la constitución española en sus apartados 5 y 6.¹³

Y en el estatuto de autonomía donde se recoge esa asunción de competencias y traspaso de funciones en su artículo 49 apartado 15¹⁴.

Es en ambas normas jurídicas donde se empieza a reconocer los derechos y obligaciones tanto de prestadores de usuarios del servicio, hasta entonces más allá de algunas ordenanzas los incumplimientos se remitían a la jurisdicción civil.

En este caso al encontrarnos en la comunidad valenciana y en Elche usare estas normas, aunque todas las comunidades tienen ya desarrollada la suya propia y la mayoría de los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes también. En el caso de las normas de regulación de áreas de prestación conjunta o mancomunidades de servicio se hace a través de una norma marco a la cual pueden acogerse los municipios para la gestión y regulación de servicios, incluidos los servicios de transporte o a través de la misma ley reguladora de transportes de la comunidad autónoma, como es el caso de la comunidad valenciana.

2.1 legislación Autonómica

Ley 13/2017 de 8 de noviembre del taxi de la comunidad valenciana. Ley específica sobre el sector del taxi.

Regula en su artículo 24 y 25 los deberes y obligaciones tanto del prestador del servicio como del usuario, en el caso del prestador de servicios existe un régimen disciplinario aplicable ante al incumplimiento y posterior denuncia por parte de las autoridades o del usuario.

Este régimen nunca es aplicable al usuario del transporte. En caso de conflicto entre taxista y cliente este siempre deberá de acudir a la justicia ordinaria, sin posibilidad de

¹³ 5. Los ferrocarriles y carreteras cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma y, en los mismos términos, el transporte desarrollado por estos medios o por cable.

6. Los puertos de refugio, los puertos y aeropuertos deportivos y, en general, los que no desarrollen actividades comerciales.

¹⁴ Ferrocarriles, transportes terrestres, marítimos, fluviales y por cable: puertos, aeropuertos, helipuertos y servicio meteorológico de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de lo que disponen los números 20 y 21 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución Española. Centros de contratación y terminales de carga en materia de transporte.

sanción o mediación administrativa por parte de la autoridad otorgante de la licencia de explotación del taxi, que es en definitiva quien a través de esta ley regula y ordena con un sistema de infracciones, calificadas en leves, graves y muy graves que a su vez derivan en sanciones leves, graves, muy graves y sanciones accesorias, que solo son aplicables a conductores y a propietarios tanto personas físicas, como jurídicas.

Mientras que el usuario en defensa de sus intereses podrá denunciar a través de esta misma ley en busca de una sanción administrativa, también mediante la interposición de una hoja de reclamaciones con posterior resolución en las oficinas de atención al consumidor del ayuntamiento correspondiente o a través de la Conselleria de transporte mediante el inicio de un expediente sancionador, así como la posibilidad de recurrir siempre a la jurisdicción ordinaria.

Artículo 24. Deberes de las personas usuarias del taxi. Las personas usuarias del servicio de taxi habrán de cumplir las normas de utilización que se establezcan reglamentariamente, teniendo, en todo caso, los siguientes deberes:

- a) Adoptar un comportamiento respetuoso antes y durante la prestación del servicio, sin interferir en la conducción del vehículo y sin que pueda implicar peligro para las personas y los bienes.
- b) Pagar el precio de la prestación del servicio de acuerdo con el régimen de tarifas establecido.
- c) No manipular, destruir o deteriorar ningún elemento del vehículo durante el servicio.
- d) Abstenerse de fumar, consumir alimentos o bebidas, salvo con finalidad medicinal o hidratante, beber alcohol o consumir cualquier tipo de sustancia estupefaciente en el interior del vehículo.
- e) Acceder al servicio de taxi, en las paradas establecidas al efecto, por orden de llegada a las mismas y al primer vehículo ordenado en disposición de prestar adecuadamente el servicio a las necesidades de las personas usuarias.

Artículo 25. Obligaciones de los prestadores del servicio de taxi.

1. Durante la prestación del servicio del taxi la persona conductora del vehículo tiene las siguientes obligaciones:

- a) Garantizar la visibilidad, desde el interior del vehículo, del documento de identificación del conductor que será de color naranja, del número de autorización y de las tarifas.
- b) Suministrar, a petición del usuario del taxi, el modelo oficial de hojas de reclamaciones e informarle de los trámites necesarios para su cumplimentación.

- c) Proporcionar un justificante del precio abonado por el servicio, con las concreciones que demande, y justificarse ante la persona usuaria en caso de que, por las características del servicio demandado en zonas despobladas o de difícil acceso o con un excesivo tiempo de espera, hubiera de exigirse el pago por anticipado.
- d) Mantener visible, desde el exterior del vehículo, y sin interferencias en su entorno, el número de autorización y el distintivo del municipio o área, el módulo luminoso identificativo de las tarifas y el indicativo de disponible u ocupado.
- e) No insertar en el vehículo ningún tipo de publicidad sexista o de otro orden que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores o derechos reconocidos en la Constitución, así como aquella relacionada con la prostitución. Tampoco podrán publicitar productos o servicios perjudiciales para la salud física o mental como el tabaco, el alcohol, estupeficientes, juego o servicios irracionales.
- f) Evitar cualquier tipo de discriminación en el acceso a la prestación del servicio de taxi, no pudiéndose negar a prestar el servicio, salvo causas justificadas establecidas en esta ley o en una normativa al efecto. En caso de imposibilidad de realizar un servicio al que se esté obligado deberá facilitar el servicio de otro taxi.
- g) No manipular el taxímetro durante la prestación del servicio en concordancia con el régimen tarifario establecido en el artículo 18, salvo que esté previsto el cambio de tarifa por paso de zona, y salvo la tarifa de retorno para servicios interurbanos.
- h) Percibir el importe que marque el taxímetro o, en su caso, el mínimo de percepción establecido o el importe convenido por un servicio interurbano, si resultara inferior al resultante por aplicación de la tarifa.
- i) Descontar a la persona usuaria, en los servicios recabados telefónica o telemáticamente, la cantidad de exceso que marque el taxímetro, en el momento en que el vehículo llegue al punto y hora acordados, respecto al máximo que pudiera haberse establecido al efecto.
- j) Conocer, en todo caso, el destino del servicio solicitado, si su identificación es la postal
- k) Utilizar las preceptivas señales luminosas de indicación de la situación de libre u ocupado y de la tarifa que se está aplicando.
- l) Custodiar, hasta la entrega a la autoridad competente, los objetos perdidos o abandonados en el vehículo.
- m) Ofrecer la resolución de los conflictos a través del sistema arbitral que hubiere establecido para el transporte de viajeros.

- n) Respetar tanto el régimen de permanencias para prestar servicio como el de descansos obligatorios que haya podido establecer la administración.
- o) Prohibición de consumir alimentos y bebidas, salvo las hidratantes, durante la prestación del servicio, así como conducir el vehículo habiendo ingerido bebidas alcohólicas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes y cualquier otra sustancia de efecto análogo.
- p) Prestar los servicios de taxi con vehículos que no excedan de la antigüedad máxima establecida, aun teniendo autorización vigente.
- q) Respetar las normas que se establezcan sobre tiempos máximos de conducción y de descanso obligatorio.
- r) Mantener de forma permanente un aseo personal adecuado, así como una vestimenta adecuada a la atención al público y que aseguren una conducción segura.
- s) Adoptar elementos de uniformidad en la vestimenta, si así lo estableciera el ayuntamiento o la Conselleria competente, previa consulta a las asociaciones representativas del sector.
- t) Cuidar las buenas formas en relación con los demás prestadores del servicio de taxi.

2.3 Legislación Local

Tomemos como ejemplo la Ordenanza municipal del servicio de auto taxi en elche BOP 203 24/10/2019.¹⁵

La Ordenanza municipal de elche, al ser una norma de rango inferior en la pirámide normativa, se hace eco de la norma inmediatamente superior en materia de transporte público a través de vehículos taxi y solo implementa algunos apartados haciéndolo si cabe aún más restrictivos en referencia a la norma autonómica, la ley 13/2017 de 8 de noviembre. En materia de responsabilidades, obligaciones y derechos del prestador y del prestatario ¹⁶

Obligaciones de los titulares y los conductores para la prestación del servicio con respecto a los usuarios de estaciones ferroviarias y de autobuses cuando se trate de servicios previa y expresamente contratados con destino dentro del término municipal de Elche.

¹⁵ Se ha tomado la ordenanza municipal de Elche, como ejemplo de legislación local, por ser la administración más cercana y lugar donde se sitúa la UMH.

¹⁶ Se recogen en los capítulos III y IV, título I y II, arts. 88-114 de la ordenanza

La petición de prestación del servicio se podrá realizar de manera directa por el usuario o a través de centros de distribución de servicios u otros sistemas análogos.

El orden de recogida de los pasajeros en espera en una parada será el de llegada de estos a aquella, salvo que se trate de urgencias médicas o personas de movilidad reducida, en cuyo caso, estos gozarán de preferencia.

No procederá la recogida de pasajeros que realicen la petición fuera de las paradas autorizadas, cuando estos se encuentren a una distancia inferior a 100 metros de una parada autorizada y en servicio, con excepción de servicios previamente contratados, urgencias médicas, personas de movilidad reducida o ausencia de vehículos libres en la parada.

El conductor deberá proceder a la recogida y descarga de pasajeros velando por el mínimo entorpecimiento de la circulación y por la seguridad de los usuarios.

El conductor deberá prestar la ayuda necesaria para subir y bajar del vehículo a las personas con diversidad funcional, mujeres embarazadas, y usuarios con menores. Asimismo, deberán acomodar los equipajes y accesorios de estos respetando las normas de seguridad vial.

El conductor deberá asegurarse de que cuenta con los accesorios necesarios para el transporte de menores en condiciones de seguridad, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad vial. No pudiendo negarse a la prestación del servicio, aduciendo que no puede disponer de ellos.

El conductor deberá seguir el itinerario indicado por el usuario o, en su defecto, el que resulte más corto, considerando la distancia y el tiempo.

El conductor deberá proceder, inmediatamente, o en plazo no superior a 72 horas, a la entrega en las dependencias de policía local de aquellos objetos olvidados en su vehículo, detallando las circunstancias del hallazgo, y custodiando estos hasta su entrega.

El conductor en situación de libre podrá negarse a prestar el servicio en los siguientes casos:

- a. Cuando se le requiera para transportar un número de personas superior al de las plazas autorizadas.
- b. Cuando el equipaje supere la capacidad del maletero, o este no pueda ser acomodado en las plazas no ocupadas, sin producir daños en el vehículo
- . c. Cuando la indumentaria o los equipajes de los usuarios puedan de forma manifiesta ensuciar o deteriorar el vehículo.
- d. Cuando existan indicios fundados de que el servicio se ha requerido para fines ilícitos.

- e. Cuando el usuario presente síntomas evidentes de embriaguez o intoxicación.
- f. Cuando el servicio solicitado requiera circular por vías intransitables o peligrosas.
- g. Cuando el usuario porte animales que, aun contando con transportín homologado o tratándose de perros guía o de asistencia puedan causar alergia al conductor. En dicho caso, se deberá portar certificado acreditativo de esta para garantizar su legitimidad.
- h. Cuando, a requerimiento del conductor, el usuario no facilite durante la prestación del servicio documento identificativo que garantice el conocimiento de su identidad, en caso de impago del servicio, salvo que voluntariamente efectúe el pago por adelantado por carecer de la documentación reseñada.

El conductor deberá facilitar al usuario del servicio hojas de reclamaciones y, en su caso, libro de reclamaciones, así como, informarle de los trámites necesarios para su cumplimentación. Asimismo, en el plazo máximo de 7 días deberá poner en conocimiento de la Administración las reclamaciones presentadas.

Derechos de los usuarios.

Derechos de los usuarios:

Los usuarios de los servicios de auto taxi gozarán de los siguientes derechos:

- a. para acceder al servicio en condiciones de igualdad.
- b. A ser tratados con respeto y deferencia.
- c. A conocer el número de autorización para la prestación del servicio, la identidad del conductor y las tarifas vigentes urbanas e interurbanas que sean de aplicación. Los documentos que contengan los datos reseñados deberán ser perfectamente visibles por los usuarios del servicio.
- d. A transportar de forma gratuita equipajes que respeten la capacidad de carga y dimensiones establecidas atendiendo al tipo de vehículo, y que no ocasionen daños en este. Cuando sea necesario se podrán portar equipajes en las plazas no utilizadas por los usuarios
- e. A la libre elección del itinerario, salvo que este pueda poner en peligro la seguridad de los ocupantes u ocasionar daños en el vehículo.
- f. A subir y bajar del vehículo en óptimas condiciones de seguridad vial.
- g. A obtener un recibo o factura por la prestación del servicio que contemple los siguientes datos:

Numero de autorización, Identificación del conductor, Origen y destino, Kilómetros recorridos, Tarifa de aplicación y posibles suplementos, Precio final, Fecha de emisión.

h. En caso de pago anticipado, en los supuestos previstos en la presente Ordenanza, tendrá derecho a recibo acreditativo de este. A proceder al pago del servicio a través de medios telemáticos, y al cambio de moneda cuando el pago sea en metálico hasta la cantidad establecida en la correspondiente orden de tarifas. A no abonar los servicios prestados hasta que el taxímetro se encuentre conectado. A formular las reclamaciones que considere, acompañando recibo o factura por la prestación del servicio. A solicitar la modulación de los niveles de sonido y climatización adecuados para la prestación del servicio en condiciones de comodidad y seguridad. A ir acompañados de perros guía o de asistencia cuando requieran de estos para su movilidad personal, u otros animales con transportín homologado.

Obligaciones de los usuarios

Los usuarios de los servicios de auto taxi tendrán las siguientes obligaciones:

- a. A tratar con respecto y deferencia al conductor del vehículo.
- b. A no interferir en la conducción mediante actos u omisiones que puedan afectar a la seguridad en la prestación del servicio.
- c. A no ocasionar daños en el vehículo o elementos de este. d. A acompañar recibo o factura por la prestación del servicio en caso de formulación de reclamaciones.
- e. A acceder al servicio en las paradas establecidas por orden de llegada y ocupando el primer vehículo que se encuentre en disposición de prestar el servicio, de conformidad con las necesidades de los/las usuarios/as.
- f. A pagar el precio del servicio, de conformidad con el régimen tarifario vigente.
- g. Queda terminantemente prohibido fumar dentro del vehículo, así como consumir bebidas o alimentos, salvo con finalidad medicinal o hidratante.

Como se puede comprobar en el listado de derechos y obligaciones, por parte del usuario solo existen dos obligaciones claras, pagar por el trayecto recorrido y no deteriorar el vehículo.

La intención de este TFG es centrarse en el incumplimiento del contrato verbal ante la posibilidad que el cliente se niegue a pagar el servicio. Para el siguiente apartado el de los daños materiales efectuados en el vehículo se requeriría la intervención de un perito que evaluara los daños, lo que le restaría inmediatez a lo que se pretende conseguir. Que es una solución rápida debido a la posibilidad de que el cliente extranjero, decida en ese

momento salir del país sin posibilidad de abonar la cantidad económica requerida por el taxista.

Aunque está reconocida la obligación del cliente de pagar el servicio, e incluso de pagarlo antes de iniciar el recorrido, la realidad es que en caso de impago la ordenanza municipal no se manifiesta como una herramienta eficaz.

En el caso de los daños ocasionados, algunas organizaciones de taxistas han solicitado un suplemento para poder sufragar los posibles desperfectos ¹⁷. Aunque con ningún éxito por parte de los solicitantes ¹⁸

3. Retos en el transporte local bajo demanda según la Unión Europea.

Los retos actuales según la unión europea son abordados a través de la comunicación 62/01 publicada en el diario de la unión europea del 4 de febrero de 2022.

De modo sintético la intención de la recomendación es avanzar de forma legislativa y escalonada hasta el 2050 en tres fases, 2030, 2035 y 2050.

El interés principal es conseguir cero emisiones en el transporte al llegar a la fecha límite.

Respecto al sector del taxi, establece una consideración importante que es la equiparación de los VTC (vehículos de alquiler con conductor) y los taxis. Aunque no existe una legislación específica de la unión europea y cada país legisla en función de su interés, si es cierto que desde la unión europea se pretende desprender al taxi de su condición de servicio público y apuesta por la creación de plataformas que integrarían a unos y a otros, es a través de esas plataformas de carácter internacional, donde quedaría diluida la esencia local del taxi como ya he explicado en apartados anteriores haciendo referencia a las ordenanzas municipales y a la potestad de los ayuntamientos para poder regular. Si que insiste la unión europea en que los estados legislen en función del aprovechamiento pleno de las posibilidades que ofrece la digitalización actual, con la intención de que se recorran los mínimos kilómetros posibles sin pasajero, para contribuir al objetivo de

¹⁷ La asociación de taxis de pamplona lleva exigiendo reiteradamente a su ayuntamiento un suplemento de 60 euros, para limpiar los vómitos.

¹⁸ El daño más común en el taxi es el vómito y por tanto la limpieza de tapicería, a lo que se añade el lucro cesante del tiempo que se destina a la limpieza, que puede llegar a ser de varios días.

descarbonización del transporte y fomentar la movilidad. En palabras de la comisión se necesita un transporte ecológico.

En este mismo sentido apunta un estudio publicado por la revista ASRI¹⁹. Tomando como modelo de desarrollo a la ciudad de Cuenca, Ecuador. Cuyas conclusiones establecen la imposibilidad de desarrollo de una metrópoli sin observar la sostenibilidad del transporte público. Condicionando el modelo de transporte que se elija, se derivará en tipos distintos de metrópolis.



¹⁹ Enrique Flores Juca, Justo García Navarro, Jéssica Chica Carmona, Estefanía Mora. El transporte público como medio para el desarrollo. ASRI (arte y sociedad revista de investigación). Octubre 2013.

CAPITULO III. NORMATIVA APLICABLE A LOS INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASJEROS EN ESPAÑA CUANDO EL CONSUMIDOR ES EXTRANJERO.

Una vez que el Derecho de consumo obtuvo una cierta autonomía respecto de los Derechos comunes, se comenzó a plasmar en leyes especiales e independientes que poco a poco fueron desplazando a los códigos civiles comunes, obteniendo la primacía del derecho²⁰. Además de las leyes específicas, la resolución de conflictos se ha ido encaminando hacia la figura del arbitraje, con el fin de evitar un proceso judicial largo y costoso.

1. Normativa española en caso de reclamación de deudas e incumplimientos de contratos.

Lo primero que hay que tener en cuenta es que la legislación española no hace distinción a la hora de establecer un procedimiento entre un ciudadano español y un ciudadano extranjero. En este caso el incumplimiento del pago del servicio del taxi se entiende como el incumplimiento de un contrato verbal, donde el usuario acepta el pago de la tarifa autorizada por la ley en el momento que realiza la encomienda.

El régimen tarifario está expuesto de forma visible en el taxi, especificando los siguientes elementos, precio por kilómetro, hora de espera, bajada de bandera y suplementos específicos, con destino y origen, así como tarifas especiales en función del horario nocturno o de domingo y demás festividades.

Es en el artículo 1278 del Código Civil donde se reconoce la eficacia de los contratos verbales: *los contratos serán obligatorios cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez.*

En primer lugar, en caso de incumplimiento de un contrato verbal no se hace una denuncia en comisaría, sino que la reclamación se hace en el juzgado a través de una demanda civil.

Consecuencias legales del incumplimiento de un contrato verbal

²⁰ Erika marlen Isler,. (2019). La regulación de la relación de consumo fuera de los códigos civiles. Revista jurídicas 16 (1) 120-138

El incumplimiento de un contrato verbal puede tener diversas consecuencias legales, aunque generalmente es más difícil de probar en comparación con un contrato escrito. Sin embargo, esto no significa que no tenga validez legal.

En la mayoría de los países, los contratos verbales son considerados legalmente vinculantes siempre y cuando cumplan con ciertos requisitos fundamentales, como la oferta y la aceptación de las condiciones acordadas entre las partes involucradas.

Si una de las partes incumple con los términos del contrato verbal, la otra parte puede tomar acciones legales para proteger sus derechos. Algunas de las posibles consecuencias legales incluyen:

1. **Demanda por incumplimiento de contrato:** La parte afectada puede presentar una demanda ante un tribunal para buscar una indemnización o una orden judicial que obligue al cumplimiento del contrato por parte del incumplidor.
2. **Pago de daños y perjuicios:** En caso de que se demuestre que el incumplimiento del contrato ha causado daños o perjuicios a la parte afectada, el incumplidor puede ser responsable de compensar económicamente dichos daños.
3. **Rescisión del contrato:** En algunos casos, la parte afectada puede pedir la rescisión del contrato, lo que significa que se considera nulo desde el principio y no tiene efecto legal.
4. **Daño a la reputación:** En situaciones en las que la falta de cumplimiento del contrato verbal ha afectado negativamente la reputación o el buen nombre de una de las partes, podría existir la posibilidad de tomar acciones legales para proteger la reputación o solicitar una indemnización por difamación.

En el caso que nos afecta al tratarse de un impago solo se haría referencia al supuesto primero, la demanda ante un tribunal civil. Al tratarse de una cantidad menor a 2000 euros el propio prestatario del servicio podría interponer una demanda verbal sin necesidad de un abogado

Antes de esto es conveniente avisar a la policía para que tome nota de los hechos y con su atestado pueda actuar de testigo²¹.

²¹De manera amplia Vid Dámaso F. Javier Vicente Blanco "La ley aplicable al contrato de consumo en el Derecho comunitario europeo. El tratamiento de las cláusulas abusivas (parte primera: el método indirecto en Derecho internacional privado en la protección de los consumidores y las reglas especiales del Convenio de Roma entre los Estados miembros de la Unión Europea)", *Revista de Estudios Europeos*, N.º. 22, 1999, págs. 25-54

Aportando las pruebas que se consideren necesarias, como la encomienda del servicio a través de teléfono, plataforma de servicios o aplicación móvil y el recibo de la impresora conectada al taxímetro, que justifica la tarifa, el precio, la hora y el kilometraje.

Dependiendo de la carga de trabajo del juzgado esta puede tardar varios días, incluso meses en ser resuelta.

2. Resolución de conflictos a través del arbitraje

El transporte ha sido un sector pionero en la articulación de vías alternativas a la resolución de conflictos al margen de los procesos judiciales, en la doble perspectiva del Derecho mercantil y del Derecho administrativo. El arbitraje proporciona a las partes afectadas por un litigio un procedimiento privado por el que este es sometido de manera voluntaria y consensuada a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre el mismo preceptiva para las partes y que sustituye a la presentación de la correspondiente reclamación judicial. Si bien es cierto que se trata de una forma de resolver conflictos que se ha extendido en diversos sectores, en el complejo ámbito del sector de los transportes terrestres resulta de relevancia.

En concreto, conviene destacar el papel de las Juntas arbitrales de transporte como organismo institucional creado en dicho sector a fin de solventar de modo rápido y gratuito las controversias mercantiles y económicas surgidas en el ámbito de los transportes terrestres y de actividades auxiliares y complementarias del transporte, en cuyo caso cuenta con competencia exclusiva. La finalidad de este mecanismo de resolución extrajudicial es, por tanto, la tutela de las partes intervinientes en el transporte dentro de su ámbito de competencia. El proceso de reclamación que se ofrece es simple, basta con remitir un escrito y asistir al trámite de vista de forma personal o mediante representación ²²

2.1 Reconocimiento del arbitraje en la unión europea.

Otra alternativa a la resolución judicial a través de un proceso civil es la resolución a través del arbitraje. En el caso de la unión europea reconoce la posibilidad del establecimiento en los contratos de la cláusula compromisoria. Aunque esta posibilidad

²² El transporte como motor del desarrollo socioeconómico. María Victoria Petit lavall, Achin Puetz. Edit. Marcial Pons. 2018

solo existe para los contratos escritos. El arbitraje es una forma de resolución de controversias en la que las partes de un contrato acuerdan que su controversia sea resuelta por la decisión de un tercero, en lugar de serlo por litigio, y acuerdan que el dictamen de dicho tercero sea vinculante para ellas.

El contrato define la legislación o las legislaciones aplicables elegidas por las partes (que son, en principio, legislaciones nacionales) y las condiciones en las cuales puede interponerse una acción.

En el contexto del Derecho de la Unión Europea (UE), se puede interponer una acción ante el Tribunal de Justicia o el Tribunal General sobre la base de una cláusula compromisoria contenida en un contrato de Derecho público o de Derecho privado celebrado por la UE o por su cuenta, que contemple expresamente (como excepción a las normas de Derecho común en virtud de las cuales las controversias derivadas de tales contratos están sujetas a la jurisdicción de los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros de la UE) que la jurisdicción sea ejercida por uno u otro de los tribunales que componen el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Por consiguiente, conforme al artículo 272²³ del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea puede dictar sentencia en virtud de cualquier cláusula compromisoria contenida en un contrato de Derecho público o de Derecho privado celebrado por la UE o por su cuenta²⁴.

Cuando exista una controversia entre Estados miembros relacionada con el objeto de los Tratados de la UE y esta controversia se someta al Tribunal de Justicia en virtud de un compromiso especial entre las partes, dicho Tribunal será competente, según el artículo 273²⁵ del TFUE.

²³ Art. 272 TFUE. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea será competente para juzgar en virtud de una cláusula compromisoria contenida en un contrato de Derecho público o de Derecho privado celebrado por la Unión o por su cuenta.

²⁴ Sobre ello, Alfonso Luis Calvo Caravaca, "Los contratos de consumo en la jurisprudencia del TJUE. Últimas tendencias", *Cuadernos de derecho transnacional*, Vol. 12, Nº. 1, 2020, págs. 86-96.

²⁵ Art. 273 TFUE. El Tribunal de Justicia será competente para pronunciarse sobre cualquier controversia entre Estados miembros relacionada con el objeto de los Tratados, si dicha controversia le es sometida en virtud de un compromiso.

Las controversias en las que la UE sea parte no pueden ser sustraídas a la competencia de las jurisdicciones de los Estados miembros por tal motivo, salvo cuando los tratados atribuyan la competencia a los tribunales de la UE (en virtud del artículo 274 ²⁶ TFUE).

El artículo 340 apartado 1, del TFUE ²⁷ establece que la responsabilidad contractual de la UE se regirá por la ley aplicable al contrato de que se trate.

2.2. Arbitraje de consumo según la Generalitat Valenciana: Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

El Sistema Arbitral de Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Tiene como finalidad atender y resolver las reclamaciones de las personas consumidoras que no hayan podido resolverse a través de otros medios, siempre que dicha reclamación vaya contra una empresa o profesional en el marco de la comercialización de bienes y servicios. Este sistema de resolución de conflictos puede abordar cualquier controversia donde exista una relación de consumo entre una persona consumidora y una empresa, comercio o profesional.

No pueden ser objeto de arbitraje de consumo los casos en los cuales concurra intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en los que existan indicios racionales de delito (por ej., intoxicación en un restaurante, negligencias médicas, estafas, etc.), incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de aquéllos. Es importante dejar claro que los conflictos que sean resueltos por el Sistema Arbitral de Consumo no pueden presentarse nuevamente ante los tribunales ordinarios de justicia. Se trata de un procedimiento, además de extrajudicial, vinculante y ejecutivo. Para que un conflicto de consumo pueda resolverse mediante el arbitraje, la empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral, es decir, haber comunicado expresamente a la Junta Arbitral de Consumo su decisión de someter sus conflictos al arbitraje. Sin embargo, téngase en

²⁶ Art. 274 TFUE. Sin perjuicio de las competencias que los Tratados atribuyen al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, los litigios en los que la Unión sea parte no podrán ser, por tal motivo, sustraídos a la competencia de las jurisdicciones nacionales.

²⁷ Art. 340 apdo 1. TFUE. La responsabilidad contractual de la Unión se regirá por la ley aplicable al contrato de que se trate.

En materia de responsabilidad extracontractual, la Unión deberá reparar los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

cuenta que, aunque la empresa esté adherida, puede estarlo para todos los conflictos que surjan entre las partes o únicamente para algunos, es decir, como ofrecida limitada. Pero también podría darse el caso de que la empresa, a pesar de no estar adherida, acepte el arbitraje para uno caso concreto.

La persona consumidora o usuaria podrá obtener su solicitud, en formato papel, en cualquiera de los siguientes organismos: Juntas Arbitrales de Consumo, Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad Valenciana, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) ²⁸Las empresas adheridas tendrán un logo que las identifique.

2.3 La normativa española que regula el arbitraje como otra forma de resolución de conflictos.

El artículo 51 de la constitución española²⁹ insta a los poderes públicos a garantizar al defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Ante esta demanda constitucional la regulación en España se realiza a través de la aplicación de distintas normas del arbitraje como ley 60/2003 de 23 de diciembre, de arbitraje donde en su artículo 3 se contemplan las características del arbitraje internacional:

1. El arbitraje tendrá carácter internacional cuando en él concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que, en el momento de celebración del convenio arbitral, las partes tengan sus domicilios en Estados diferentes.

b) Que el lugar del arbitraje, determinado en el convenio arbitral o con arreglo a éste, el lugar de cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación jurídica de la que dimana la controversia o el lugar con el que ésta tenga una relación más estrecha, esté situado fuera del Estado en que las partes tengan sus domicilios.

²⁸ Oficina municipal de información al consumidor. OMIC

²⁹ Art. 51. CE. 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales

c) Que la relación jurídica de la que dimanar la controversia afecte a intereses del comercio internacional.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, si alguna de las partes tiene más de un domicilio, se estará al que guarde una relación más estrecha con el convenio arbitral; y si una parte no tiene ningún domicilio, se estará a su residencia habitual.

Esta ley ha sido parcialmente reformada por la ley 11/2011 de 20 de mayo que con el fin de impulsar el arbitraje lleva a cabo una reasignación de las funciones judiciales en relación con el arbitraje, quedando en la actualidad de la siguiente forma:

Para el nombramiento y remoción judicial de árbitros será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde tenga lugar el arbitraje; de no estar éste aún determinado, la que corresponda al domicilio o residencia habitual de cualquiera de los demandados; si ninguno de ellos tuviere domicilio o residencia habitual en España, la del domicilio o residencia habitual del actor, y si éste tampoco los tuviere en España, la de su elección.

Para la ejecución forzosa de laudos o resoluciones arbitrales será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.³⁰

Para conocer de la acción de anulación del laudo será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado.

Para el reconocimiento de laudos o resoluciones arbitrales extranjeros será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del domicilio o lugar de residencia de la parte frente a la que se solicita el reconocimiento o del domicilio o lugar de residencia de la persona a quien se refieren los efectos de aquellos, determinándose subsidiariamente la competencia territorial por el lugar de ejecución o donde aquellos laudos o resoluciones arbitrales deban producir sus efectos.

³⁰ Art. 542.apdo 2. LEC. Si los títulos ejecutivos fueran extrajudiciales, sólo podrá despacharse ejecución frente al deudor solidario que figure en ellos o en otro documento que acredite la solidaridad de la deuda y lleve aparejada ejecución conforme a lo dispuesto en la ley.

Para la ejecución de laudos o resoluciones arbitrales extranjeros será competente el Juzgado de Primera Instancia con arreglo a los mismos criterios.

Además de estas dos normas existe también el real decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el sistema arbitral de consumo que es el sistema institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Se organizan a través de las juntas de las juntas arbitrales de consumo, que son los órganos administrativos de gestión del arbitraje, compuesto por la junta arbitral nacional, adscrita al instituto nacional de consumo y por las juntas arbitrales provinciales a modo de delegación territorial. Integradas por presidente y secretario, y personal de apoyo adscrito a dicho órgano.

3. El seguro de viaje internacional

La inclusión de este apartado en el TFG se debe a la posibilidad de usar un seguro de viaje para poder resolver de forma automática un conflicto entre cliente y prestatario del servicio de taxi. Para ello es necesario explicar de forma brevemente en que consiste este tipo de garantía o cobertura internacional asociada a los viajes³¹.

Un seguro de viaje es un tipo de seguro que brinda protección en caso de que ocurran situaciones imprevistas o emergencias durante su viaje. Este tipo de seguro puede cubrir una amplia gama de situaciones. Las relacionadas con el viaje en sí mismo, pérdida, rotura o robo de equipaje, tanto en hoteles, como aeropuertos o transportes. Retrasos o cancelaciones de actividades contratadas. Retrasos o cancelaciones de aviones, trenes y demás medios de traslado. Indemnizaciones por incumplimiento de contrato, asistencia médica, repatriación de personas vivas, como de cadáveres en caso de fallecimiento y asistencia jurídica.

Este tipo de pólizas son contratadas con empresas privadas del sector (aseguradoras) y pueden variar mucho en el tipo de coberturas dependiendo del precio de la prima o incluso del lugar al que se viaje.

³¹Vid. Rafael La Casa García, " Algunas cuestiones sobre el seguro de anulación de viajes" *Revista española de seguros: Publicación doctrinal de Derecho y Economía de los Seguros privados*, Nº. 113-114, 2003, págs. 45-86

Referente a lo que TFG nos centraremos en la explicación de las indemnizaciones y de la contratación en la póliza de una cláusula de responsabilidad civil privada.

El blog de viajes intermundial viajes libres. Nos define la responsabilidad civil en los viajes de esta forma:

La Responsabilidad Civil es un término legal que se refiere a la obligación que tenemos de indemnizar a un tercero al que hemos provocado algún daño de forma involuntaria. Es decir, como responsables de los perjuicios causados, pagaremos a ese individuo o entidad cierta cantidad a modo de compensación.

Un ejemplo de situación posible que pudiera darse dentro del transporte del taxi es el siguiente:

Viajamos en taxi y se nos cae el vaso de café que íbamos bebiendo, manchando la tapicería. El taxista reclama los gastos de la limpieza o reparación de la tela. Igualmente, si hubiésemos manchado la ropa a una persona, ésta podría habernos reclamado el daño. Estos daños son los que se cubren.

La contratación de la responsabilidad civil no es obligatoria en el seguro de viajes internacional y en ocasiones este tipo de garantía no es cubierta por la aseguradora si no se ha solicitado expresamente su inclusión en la póliza.

No se tiene constancia que dentro de las coberturas de dicho seguro esté un posible impago de un servicio de transporte por parte del suscriptor del seguro.

CONCLUSIONES.

Tras la realización del presente estudio se han llegado a las siguientes conclusiones.

PRIMERA. Es necesario saber que cuando el consumidor es extranjero, es sujeto de los mismos derechos que si fuera nacional. La normativa europea e internacional no hace distinciones por razón de origen.

Esto supone que un ciudadano de la Unión Europea podrá acogerse a la ley de consumidores del país que visite, así como a lo que establezcan las leyes civiles del país en cuestión. La ley nos iguala a todos a la hora de reclamar.

SEGUNDO. Como estamos haciendo referencia al taxi y a su forma de contratación, recordar también que la manera mayoritaria de hacerlo es verbal, que se formaliza en el momento de la encomienda del destino y la aceptación del mismo. Un contrato verbal no es más que un acuerdo en el que se establecen de palabra términos y condiciones entre dos partes y que, si cumple con ciertos requisitos, tiene la misma validez legal que un contrato escrito. Así lo establece el artículo 1278 del Código Civil. La otra manera de contratación es a través de un contrato escrito, esto sucede cuando se trabaja para alguna compañía de operadores turísticos, asistencia en carretera, empresas, etc. O con alguna plataforma de servicios telefónicos, como radio taxi o similares.

TERCERO. La intención con la cual se comenzó este trabajo fin de grado era buscar una posible solución rápida y eficaz a los incumplimientos del contrato verbal por parte de un extranjero que viene a España, procedente de algún país de la Unión Europea, la conclusión obtenida es la falta de legislación al respecto. La Unión Europea centra su legislación en recomendaciones o directivas marco a los estados miembros para que legislen de manera autónoma. Los estados actúan como es el caso de España, en legislaciones donde se contemple el arbitraje como una forma de resolución de conflictos.

CUARTA. Hay que reconocer que el arbitraje en el caso que nos ocupa, tal y como está concebido no es del todo útil, pues solo se contempla si la acción parte del usuario, nunca del conductor del vehículo. Es necesario saber que ese incumplimiento de contrato deriva en el impago de una cantidad de dinero, que no suele ser muy grande casi nunca más allá de los 100 o 120 € o de un daño causado en el vehículo por su uso inadecuado. Principalmente esta situación se da cuando un extranjero solicita un taxi desde su residencia de vacaciones o el Hotel y al llegar al aeropuerto no dispone de dinero o se

niega a pagar al taxista. Sabiendo que su vuelo sale en un tiempo corto hacia su país el taxista no ve la posibilidad de reclamar por vía civil el dinero que se le adeuda.

QUINTA. Una vez desestimado el arbitraje como fórmula de resolución inmediata de conflictos, se entiende necesario explorar otras alternativas. Una posibilidad que surge después de la lectura del último apartado del capítulo tres de este trabajo, sería la inclusión de algún tipo de seguro de responsabilidad civil que se hiciera responsable del pago del mismo. Dicho seguro, debería ser contratado antes de emprender el viaje y para que surtiera efecto en caso de conflicto, el usuario debería ser identificado por las autoridades, que actuarían a la vez de testigos con su atestado en caso de negarse a efectuar el pago o a asumir la responsabilidad de reparación del daño causado. Este atestado serviría para reclamación de la deuda, siempre que exista un reconocimiento claro por parte del prestatario del servicio de la deuda o del daño causado.

SEXTA. Otra posibilidad de solución es la inclusión dentro de los apartados de derechos y obligaciones de los usuarios dentro de las ordenanzas municipales. Al igual que se ha descrito en el apartado anterior sobre legislación local, aparecen muchos derechos para el usuario y muy pocas obligaciones para el mismo. La inclusión de la obligatoriedad del pago y los posibles daños causados queden reflejados en una ordenanza municipal dentro del apartado de obligaciones del cliente, permitiría que siempre con la intervención de la autoridad, tanto local, como nacional o guardia civil, se pudiera iniciar un procedimiento administrativo similar al procedimiento sancionador para poder solventar el conflicto. Es decir que no fuera necesario acudir a la jurisdicción civil, sino simplemente a través de la jurisdicción administrativa. Hay que recordar que los taxis son un servicio público cuya gestión y administración depende directamente de los ayuntamientos.

SEPTIMA. Las plataformas de servicios han solucionado estos problemas. las plataformas como UBER o Cabify, gracias a las normas o mejor dicho a las no normas creadas por la Unión Europea que apuestan claramente por la liberalización del mercado de transporte han dejado que cada plataforma actúe libremente para garantizar tanto el cobro del servicio, como los pequeños daños causados por el cliente. Algo que por ejemplo los ayuntamientos no han permitido con otros operadores locales como son las asociaciones de radio taxi.

El procedimiento es sencillo, cuando un cliente accede a una plataforma la exigencia de la misma es crear un perfil propio, donde se incluye además de los datos personales, una tarjeta de crédito o débito para pagar el servicio y los posibles daños causados. El servicio de taxi se cobra antes de iniciarse el recorrido, en el mismo momento de la encomienda y sobre los daños si están verificados se actúa reteniendo una cantidad de dinero de la tarjeta ingresada en el perfil.

Este modo de proceder opera principalmente para los vehículos VTC³², está claro que los taxis de momento no pueden hacerlo excepto aquellos que estén adheridos a las plataformas como por ejemplo UBER, que simultanea vehículos VTC Y taxis.



³² VTC. Vehículo de alquiler con conductor, las letras VT significan vehículo turismo y la letra C indica el tipo de tarjeta de transporte que tienen, los taxis tienen la consideración de VTA, donde A representa el otro modelo de permiso de transportes.

BIBLIOGRAFIA

Elisa Carolina Torralba Mendiola, "Las reglas de Derecho Internacional Privado en la reforma de la LGDCU", *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, Nº. 9, 2014 (Ejemplar dedicado a: LA LEY 3/2014, por la que se modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), págs. 17-26

Esteban de la Rosa. *la protección de los consumidores en el mercado interior europeo*. Comares 2018.

Giesela Rühl, "La protección de los consumidores en el Derecho Internacional Privado", *Anuario Español de Derecho Internacional Privado*, Nº. 10, 2010, págs. 91-120

Jessica Chica Carmona, Estefanía Mora, Enrique Flores Juca, Justo García Navarro. *El transporte público como medio para el desarrollo*. ASRI (arte y sociedad revista de investigación). Octubre 2013.

3. María Victoria petit lavall, achim puetz. *El transporte como motor del desarrollo socioeconómico*. Edit. Marcial Pons. 20

4. Norbert Reich: *Mercado y derecho*, traducción de Font, Barcelona, Ariel, 1985, pág. 170

5. Unai Belintxón martín. *Derecho europeo y transporte internacional por carretera*. Aranzadi Thomson-reuters 2015

6. Unai Belintxon Martin. *Nuevas realidades normativas y retos actuales del derecho del transporte internacional*. Aranzadi 2023.

LEGISLACION CITADA

1. Código Civil español art 1278
2. Comunicación 62/01 publicada en el diario de la unión europea de 4 de febrero de 2022
3. Comunicación de la comisión del parlamento europeo y el consejo sobre la nueva agenda del consumidor. Bruselas 13 de noviembre de 2020.
4. Constitución española de 1978

5. Convenio de Viena de 1980
6. Diario oficial de la unión europea
7. Directiva 2001/95/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.
8. Directiva 2003/31/ CE
9. Directiva 2010/13/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual).
10. Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
11. Directiva 2013/ 29/ UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio de 2013, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de comercialización de artículos pirotécnicos
12. Directiva 2014/28/ UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de comercialización y control de explosivos con fines civiles (refundición).
13. Directiva 2015/2366/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.
14. Directiva 2019/1261/UE

15. Directiva 85/577/CEE del consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.
16. Directiva 93/13/CEE del consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
17. Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
18. Estatuto de autonomía de la comunidad valenciana
19. Ley 1/2000 de 7 de enero de enjuiciamiento civil
20. Ley 11/2011 de 20 de mayo de reforma de la ley de arbitraje y regulación del arbitraje institucional dentro de la administración general del estado
21. Ley 13/2017 de 8 de noviembre del taxi de la comunidad valenciana
22. Ley 60/2003 de 23 de diciembre de regulación del arbitraje
23. Ley suiza de derecho internacional privado 1987
24. Ordenanza municipal del servicio de auto taxi elche. BOP de alicante 23/10/2019
25. Proyecto de convenio de la Haya de 1980
26. Real decreto 231/ 2008 de 15 de febrero por el que se regulan los sistemas arbitrales de consumo.
27. Real decreto 763/1979 de 16 de marzo, por el que se aprueban el reglamento nacional de los servicios urbanos e interurbanos de transportes en automóviles ligeros.
28. Real decreto ley 24/2021 de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas

importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.

29. Reglamento CE 1223/2009 de 30 de noviembre, sobre los productos cosméticos-

30. Resolución 39/248 de 16 de abril de 1985 de la asamblea general de la ONU

31. Tratado de funcionamiento de la unión europea

32. Tratado Roma I (CE 593/2008 del parlamento y el consejo, del 17 de junio



