

NOTA INFORMATIVA SOBRE CONFINAMIENTOS Y CUARENTENAS DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Martes, a 24 de agosto de 2021

Ante las diversas dudas que se han planteado sobre la responsabilidad y prestación de servicios que ha de tener un cliente alojado en un establecimiento hotelero o alojamiento turístico ante su confinamiento o cuarentena por COVID-19 en sus instalaciones, se elabora la presente nota con la finalidad de sistematizar aquéllos supuestos que puedan darse en la práctica.

Así, y dada la casuística que exponemos a continuación, la responsabilidad y prestación de servicios a ofrecer por parte del establecimiento hotelero diferirá, pudiendo categorizarse las siguientes premisas:

CONFINAMIENTO O CUARENTENA DE UN CLIENTE ALOJADO EN ESTABLECIMIENTO HOTELERO/ALOJAMIENTO TURÍSTICO QUE FORME PARTE DE UN PAQUETE VACACIONAL VENDIDO POR UNA AGENCIA DE VIAJES.

Las estancias en establecimientos hoteleros y alojamientos turísticos que forman parte de un viaje combinado organizado y/o vendido por agencia de viajes quedan sometidos a la regulación prevista en el Libro IV del Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en el que se establece el conjunto de derechos y obligaciones que tienen los viajeros y las agencias de viajes respecto del conjunto de servicios de viaje ofrecidos al cliente con precio global o a tanto alzado.

De otra parte, la relación del establecimiento hotelero u alojamiento turístico con el cliente y su responsabilidad vendrá determinada por el contrato de colaboración o prestación de servicios que se haya suscrito con la agencia organizadora del viaje combinado.

Teniendo en cuenta lo anterior, si a un cliente alojado en un establecimiento hotelero o alojamiento turístico en virtud de un viaje combinado organizado y/o vendido por agencia de viajes se le prescribe el confinamiento o cuarentena por COVID19 de manera que tenga que prolongar su estancia, el cliente habrá de contactar con su agencia de viajes para determinar en qué medida afecta su prolongación a los servicios previamente contratados, así como al precio abonado.

Cabe plantearse si dicha situación constituye una circunstancia inevitable y extraordinaria que imposibilite garantizar el retorno del viajero a su lugar de procedencia, en cuyo caso la agencia de viajes asumiría el coste del alojamiento que fuera necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches. En nuestra opinión, dado el estado de evolución de pandemia en el que nos encontramos, aunque el confinamiento/cuarentena sería una situación inevitable, creemos que la misma ya no resulta extraordinaria dado que se trata de un supuesto que se ha convertido en previsible; esto no significa que el cliente no pueda alegarla alegue y que el caso, llevado a un proceso judicial, sea visto por Jueces y Magistrados de manera distinta.

No obstante, será la agencia de viajes la que deba resolver la situación, de manera que si no lo realiza, el establecimiento hotelero/alojamiento turístico cobrará directamente al cliente por la prolongación de estancia y resto de servicios prestados.

CONFINAMIENTO O CUARENTENA DE UN CLIENTE CON ESTANCIA EN ESTABLECIMIENTO HOTELERO/ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN VENTA REALIZADA A TRAVÉS DE OTA O AGENCIA DE VIAJES COMO "SERVICIO SUELTO".

Para el supuesto de un cliente con estancia en un establecimiento hotelero/alojamiento turístico reservado a través de una OTA o agencia de viajes que intermedia en el proceso de reserva como un "servicio suelto" deba guardar cuarentena o seguir un confinamiento, no hay una regulación específica sobre el supuesto, más allá del régimen general que sobre productos, servicios y la contratación de estos se establece en el Real Decreto 1/2007 noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En este caso habría que verificar si existe un contrato de colaboración/intermediación entre el establecimiento hotelero/alojamiento turístico y la OTAs que prevea el supuesto atribuyendo la responsabilidad a alguno de los sujetos o haga un reparto de responsabilidades.

Si esta previsión no existe, será el cliente quien deba asumir el coste de la prolongación de estancia y servicios utilizados durante la misma.

CONFINAMIENTO O CUARENTENA DE UN CLIENTE CON ESTANCIA EN ESTABLECIMIENTO HOTELERO/ALOJAMIENTO TURÍSTICO REALIZADA A TRAVÉS DE VENTA DIRECTA.

Cuando un cliente tenga que prolongar su estancia en un establecimiento hotelero o alojamiento turístico por ser confinado y habersele prescrito cuarentena por COVID19 y aquélla tenga origen en una reserva realizada directamente con el hotel, al no haber actualmente una regulación específica sobre el asunto, la prolongación quedaría sujeta al régimen y precio que aceptara previamente el cliente, el cuál deberá ser abonado por este junto con el resto de los servicios que se le hubieran prestado.

PROLONGACIÓN DE ESTANCIA EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO SOBRE EL QUE SE HAYA ACORDADO UN CONFINAMIENTO GENERALIZADO SOBRE EL MISMO POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS.

Con independencia del origen de la reserva, los supuestos de prolongaciones de estancia que pudieran darse en un establecimiento hotelero/alojamiento hotelero sobre el que la autoridad sanitaria acuerde el confinamiento específico de aquél resultan controvertidos desde un punto de vista jurídico, dado que tampoco tienen regulación específica; por ello deben analizarse de manera individualizada para verificar si existe o no brote de COVID19 en el establecimiento hotelero por incumplimiento de protocolos, o si la medida es o no desproporcionada, lo que en cualquier caso sería objeto de revisión por la jurisdicción contencioso-administrativa.

Así, si se demuestra que el hipotético brote se debe a una falta de diligencia por el establecimiento hotelero en el cumplimiento de los protocolos de seguridad, el cliente no tendría obligación de abonar la prolongación de estancia ni los servicios que pudiera recibir durante la misma.

No obstante, como hemos adelantado anteriormente, cuando se acuerda el confinamiento del hotel, dicha resolución, que es un acto administrativo debe ser autorizado por un juez. En ese procedimiento judicial de autorización el hotel puede comparecer como interesado y discutir la resolución administrativa por desproporcionada. Si se entendiera que la misma ha sido desproporcionada, la administración incurriría en responsabilidad patrimonial y cualquier

daño/gasto producido por la misma al establecimiento hotelero podría ser resarcida vía indemnización, para lo cual existe un procedimiento administrativo específico.

De cualquier manera, en el estado actual en el que se encuentra la evolución de la pandemia, resulta un supuesto más teórico que real, ya que no se están dando confinamientos selectivos de establecimientos y edificios como sí ocurrió en el inicio de la pandemia.

RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO EN EL SEGUIMIENTO DE UN CONFINAMIENTO O CUARENTENA POR PARTE DE UN CLIENTE.

El establecimiento hotelero no es responsable de seguir los confinamientos y cuarentenas de sus clientes, por cuanto que, en la actualidad, dichas obligaciones son meramente administrativas, y por lo tanto, la responsabilidad que pudiera surgir de su incumplimiento resulta individualizada respecto del cliente que debe realizar el confinamiento o guardar la cuarentena.

Ni siquiera cabe plantearse la obligación de alertar a la autoridad administrativo/sanitaria sobre el incumplimiento de estos confinamientos y cuarentenas salvo que aquélla hubiera dado orden expresa de ello.

Por otro lado, en la medida en que dichos incumplimientos no están tipificados como una conducta constitutiva de delito por nuestro Código Penal, la retención del cliente por parte del personal del establecimiento hotelero sería completamente ilegal y pudiera constituir un supuesto de detención ilegal.

Cosa distinta es que, ante estos incumplimientos, o de cualquier otra medida de seguridad implantada en el hotel para frenar los contagios de COVID-19, el establecimiento hotelero o alojamiento turístico haga uso de su derecho de admisión y ponga fin a la relación de prestación de servicios.

Ante esta variedad de supuestos, con distinto origen, y carentes de regulación específica resulta absolutamente imprescindible tener completamente adaptados los contratos de prestación de servicios, proveedores, o colaboración con agencias de viaje (mayoristas, minoristas, OTAs) así como las condiciones generales aplicables a la estancia de los clientes, derecho de admisión o, en su caso, documentos de prolongación de estancia donde quede clara la responsabilidad del establecimiento hotelero/alojamiento turístico con la finalidad de evitar la litigiosidad que pudiera darse por ellos.

Para más información, ponednos en contacto a través del correo electrónico info@tandl.es.

Desde TOURISM & LAW quedamos a vuestra entera disposición para cualquier asunto que pudieran necesitar sobre este asunto.

Esta nota informativa es de uso interno exclusivo para el cliente de T&L sin que pueda reproducirse, publicarse o divulgarse a terceros sin el consentimiento expreso de T&L.