

**SRA. VICECONSEJERA DE TURISMO
CONSEJERÍA DE CULTURA,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y
TURISMO**

Estimada Viceconsejera

En relación con la consulta recibida en esta Agencia de Seguridad Alimentaria, Sanidad Ambiental y Consumo sobre distintas cuestiones relacionadas con la actual pandemia de COVID-19 y los alojamientos turísticos, tras su estudio por parte de técnicos del Servicio de Consumo, paso a contestar aquellas partes de la consulta que pueden considerarse competencia de esta Agencia:

Es necesario señalar en primer lugar que la mayor parte de las cuestiones planteadas no pueden ser respondidas por un órgano administrativo, ya que son incidencias relacionadas con el cumplimiento de un contrato y las posibles consecuencias de su modificación por una causa externa a la voluntad de las partes, cuestiones reservadas a la interpretación y decisión de los órganos judiciales civiles.

Por otro lado, las diversas situaciones planteadas en la consulta no se contemplan ni en la normativa general de consumo ni en las normas de protección del consumidor aprobadas como consecuencia de la declaración del estado de alarma.

En este sentido, el artículo 36 del *Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19*, otorga al consumidor la facultad de resolver el contrato y obtener el reembolso de las cantidades abonadas en caso de que resulte imposible la ejecución del contrato como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante el estado de alarma, las fases de desescalada o la nueva normalidad.

Las cuestiones planteadas no tendrían encaje en este supuesto de hecho, ya que se refieren a modificaciones del contrato que se derivan de una enfermedad sobrevenida (en este caso COVID-19) que puede obligar al cliente a guardar cuarentena.

A la hora de determinar las posibles consecuencias de los distintos supuestos planteados, sería necesario acudir a la normativa civil reguladora de los contratos, para determinar si podrían ser considerados como un caso de fuerza mayor y cuál sería la carga económica que tendría que asumir cada una de las partes contratantes.

Como regla general, el incumplimiento de un contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1124 del Código Civil, faculta a la parte afectada a pedir el cumplimiento o la resolución del contrato, con indemnización en ambos casos de los daños y perjuicios, incluidos tanto los ocasionados de forma directa por el incumplimiento contractual (daño emergente) como los beneficios dejados de percibir (lucro cesante), según establecen los artículos 1101 y 1106 de la citada norma.

No obstante, existen determinadas circunstancias que exoneran de responsabilidad contractual, al tratarse de causas involuntarias de incumplimiento de los contratos, como son la fuerza mayor (art. 1105 CC) o la imposibilidad legal o física de realizar la prestación (art. 1184 CC).

El artículo 1105 del Código Civil contempla el concepto de fuerza mayor, al establecer que *“nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables”*

La fuerza mayor supone por tanto un evento impredecible o inevitable que impide cumplir las obligaciones del contrato, ajeno a la voluntad de las partes y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse aunque se hubiese actuado con la diligencia debida.

Esta circunstancia podría concurrir en el caso de un contagio por Covid 19 que afecte al contrato que el establecimiento tiene con el cliente enfermo o con otro cliente posterior que no pueda hacer uso de la habitación, ya que las epidemias han sido consideradas por nuestra jurisprudencia como un supuesto de fuerza mayor.

Respecto a la incidencia de esta situación en un cliente posterior, hay que tener en cuenta que la existencia de una causa de fuerza mayor no exonera al establecimiento hotelero de la obligación de adoptar todas las medidas a su alcance para mitigar los perjuicios ocasionados por el incumplimiento, dando aviso inmediatamente al cliente afectado, ofreciendo habitaciones alternativas si las tuviese disponibles, acreditando que le resulta imposible proporcionar otra habitación, etc.

No obstante, como se ha señalado, al estar legalmente reservada la interpretación de los contratos a los órganos judiciales, la existencia de esa causa de fuerza mayor deberá ser apreciada en cada caso, valorando las circunstancias concurrentes, por la jurisdicción civil, que declarará las consecuencias del incumplimiento y quién debe asumir y en qué medida los perjuicios que se deriven de la situación.

Por lo que se refiere a la problemática derivada de un posible confinamiento del cliente enfermo, hay que señalar que en el escenario actual, el aislamiento en el propio establecimiento hotelero no es la alternativa contemplada por las autoridades sanitarias.

Como se señala en la Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, *“Como se ha mencionado anteriormente, los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias, y lógicamente deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos.”*

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de un cliente o un empleado en el establecimiento, se realoje al afectado en un centro sanitario (o domiciliario para empleados, según criterio de las autoridades sanitarias). Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la transmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen”

El confinamiento domiciliario, en un centro sanitario o un centro dedicado específicamente a esta finalidad, es también la repuesta prevista a día de hoy por las autoridades de salud pública del Principado de Asturias. Es evidente que la pandemia implica un escenario de difícil previsión y alta variabilidad, por lo que estas pautas pueden modificarse en función de la evolución de la situación, como señala la citada Guía, al indicar que *“En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada situación y contarán con la supervisión de los servicios de prevención”*

Si a pesar de estas previsiones el cliente resultase finalmente confinado en el establecimiento hotelero, se debería intentar restablecer el equilibrio de las obligaciones contractuales, ponderando las circunstancias concurrentes, para evitar que una de las partes tenga que soportar un desproporcionado sacrificio, de acuerdo con la reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo acerca de los sucesos que producen una grave alteración de las circunstancias de un contrato (cláusula rebus sic stantibus).

La Agencia de Seguridad Alimentaria, Sanidad Ambiental Consumo considera que los razonamientos expuestos constituirían el marco jurídico en el que habría que encajar los distintos supuestos planteados, sin que este organismo sea competente para proporcionar una respuesta unívoca a las dudas planteadas.

También se considera que al tratarse de una problemática que afecta a la generalidad de los establecimientos hoteleros, debería ser analizada a nivel nacional en el marco de la comisión sectorial de turismo u otros organismos técnicos de cooperación entre administraciones públicas con competencias en materia de turismo.

Por último, respecto a las cuestiones referidas a la inclusión en las condiciones generales del contrato de las siguientes estipulaciones, se indica lo siguiente.

- 1) Si el cliente cancela la estancia antes del viaje por motivos Covid suyos o de un familiar en grado 1, el alojamiento le emitirá un bono para cancelar por una estancia similar en otra fecha.*

Esta previsión no supondría vulneración de los derechos del consumidor, siempre que las condiciones de utilización del bono no fuesen restrictivas, posibilitando su disfrute durante un periodo amplio de tiempo y su utilización por otra persona a la que el titular lo pudiera ceder.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SALUD

Agencia de Seguridad Alimentaria,
Sanidad Ambiental y Consumo

- 2) *Si el cliente tuviera que alargar su estancia o hacer cuarentena por motivos Covid, deberá pagar todos los servicios del período íntegro de ocupación de la habitación.*

De acuerdo con lo expuesto anteriormente acerca de las modificaciones contractuales motivadas por causa de fuerza mayor, no resultaría procedente atribuir al cliente la totalidad de las consecuencias graves provocadas por la situación, ya que esta previsión iría en contra del criterio jurisprudencial del restablecimiento del equilibrio de las obligaciones, para que ninguna de las partes tuviese que soportar un perjuicio desproporcionado.

En la misma línea, la normativa de protección de los consumidores considera cláusulas abusivas las estipulaciones que causen un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor (artículo 82 del Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007).

- 3) *En el caso de que el establecimiento tuviera que cancelar una reserva de un cliente por motivos en relación al Covid, éste devolverá el 100% del depósito al cliente.*

Esta previsión es correcta, si se considera que esos motivos, por ejemplo el confinamiento del anterior ocupante de la habitación y la imposibilidad de ofrecer un alojamiento alternativo, constituyen causa de fuerza mayor que imposibilita que el establecimiento cumpla con sus obligaciones y en consecuencia le exonerarían de indemnizar los eventuales daños y perjuicios que la cancelación pudiese ocasionar (gastos de viaje, por ejemplo), que en todo caso tendrían que ser planteados y resueltos por la vía judicial.

Las consideraciones expuestas no prejuzgan las conclusiones a que puedan llegar otros informes, resoluciones administrativas, judiciales o arbitrales sobre las cuestiones planteadas.

Atentamente

José Ignacio Altolaguirre Bernácer
Director de la Agencia de Seguridad Alimentaria,
Sanidad Ambiental y Consumo

