

Incumplimiento del contrato de hospedaje

José Fernández Álvarez*

¿Cuáles son los casos de incumplimiento del contrato de hospedaje y cuáles sus correlativos efectos jurídicos?

Obviamente, si el cumplimiento del contrato supone la correcta prestación del servicio por parte del industrial y el puntual pago de su importe por parte del cliente, tendremos —visto el tema en forma elementalísima— que el incumplimiento del contrato de hospedaje surge bien cuando no se prestan los servicios convenidos o bien cuando no se satisfacen los importes correspondientes a dichos servicios.

Las cosas, sin embargo, no son tan simples, según iremos exponiendo. Pero antes conviene hacer dos advertencias.

La primera, para resaltar que el contrato de hospedaje, pese a su creciente administrativización, sigue descansando básicamente en sus lineamientos originarios, pertenecientes al más rancio derecho privado, por encontrarse sus raíces en el viejo derecho romano y conservar en lo esencial su antiquísima nervadura a través de unos escasos pero ricos artículos del Código Civil, según reconoce expresamente nuestro ordenamiento jurídico, al disponerse en el artículo 6.º de la Ley de Competencias en materia turística, de 8 de julio de 1963, que «las relaciones jurídico-privadas que se establezcan por razón de las actividades turísticas se regirán por la legislación común a ellas aplicables».

Y la segunda, para recordar que con ánimo de simplificación nos referimos en todo lo que a continuación digamos a lo que podría denominarse «contrato de hospedaje en sentido amplio». Es decir, a una visión conjunta del contrato, comprensiva de todas sus fases, que incluye por tanto no sólo al contrato de hospedaje propiamente dicho, vigente únicamente durante su estricto tiempo de duración, sino que también a su fase previa, es decir al contrato previo o contrato de reserva de hospedaje, así como al momento final, en el que el contrato se ha extinguido ya, puesto que en ocasiones el incumplimiento surge precisamente en la fase previa, tal como sucede —por ejemplo— en el caso de la denominada «sobreocupación», mientras que otras veces se presenta justamente al término de la prestación del servicio, como sucede fundamentalmente en el caso de impago por parte del cliente.

Una vez hecha esta doble advertencia podemos fácilmente comprender que si bien el incumplimiento surge —según ya hemos

* *Doctor en Derecho, perteneciente al Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado, procedente del extinguido Cuerpo de Técnicos de Información y Turismo.*

visto— cuando no se prestan los servicios o cuando no se satisfacen los importes correspondientes a los mismos, sin embargo la justa valoración jurídica de los efectos en cada caso del incumplimiento exige tener en cuenta una larga serie de circunstancias, tales como la incidencia de eventos que puedan calificarse como de fuerza mayor, la posible existencia de causas justificadas, el grado de imposibilidad (absoluta o bien simple dificultad, mayor o menor, según los casos) que se derive de la concurrencia de dichas causas y consiguiente nivel de incumplimiento que en cada supuesto se haya producido, supuestos en que el incumplimiento se deba a causas sin justificación posible, como *ocurrirá cuando suceda como consecuencia exclusiva de conductas negligentes o incluso de situaciones de absoluta vulneración por parte del industrial o cliente de sus respectivas obligaciones, etc.* Todo ello, visto además con relación al industrial o al cliente, y teniendo en cuenta su posible aparición antes de la ocupación del alojamiento o bien durante la estancia del cliente.

La puntual consideración de dichas circunstancias nos permitirá ir estudiando ordenadamente las distintas causas de incumplimiento del contrato de hospedaje, conforme al esquema que a continuación inserto. Haciendo fundamentalmente su exposición siguiendo cuanto tengo escrito en la parte final del capítulo 39 del tomo IV de mi obra «Curso de Derecho Administrativo Turístico», publicado por la Editora Nacional en Madrid, en noviembre de 1980, a cuyo contenido me remito para quien quiera mayores especificaciones sobre la materia.

De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, el esquema de las diversas causas originadoras de incumplimiento del contrato de hospedaje, al que nos iremos ateniendo, resulta así:

INCUMPLIMIENTO POR CAUSAS JUSTIFICADAS

1. *Fuerza mayor*, referente indistintamente al industrial o al cliente.
2. Referentes únicamente al industrial:
 - *Muerte.*
 - *Quiebra.*
 - *Realización de obras necesarias.*
3. Referentes únicamente al cliente:
 - *Accidente.*
 - *Enfermedad.*
 - *Muerte.*

INCUMPLIMIENTO POR CAUSAS INJUSTIFICADAS

1. Referentes únicamente al industrial:
 - *Sobreocupación.*
 - *Incorrecta prestación del servicio.*
 - *Interrupción en la prestación del servicio.*
2. Referentes únicamente al cliente:
 - *Incomparecencia.*
 - *Comportamiento incorrecto.*
 - *Impago.*

Antes de entrar en el estudio detallado de cada una de las mencionadas causas de incumplimiento conviene advertir que iré haciendo mención con respecto a cada causa de sus correspondientes efectos jurídicos, teniendo en cuenta para ello lo que denomino «principio de voluntariedad», puesto que descansando el contrato de hospedaje — como cualquier otro— en el consentimiento, lógicamente la exoneración o la exigencia de responsabilidad será en cada caso mayor o menor, según que la causa que en cada supuesto se estudie lleve consigo la absoluta imposibilidad del cumplimiento, solamente dificultad —aunque en mayor o menor grado— con respecto al mismo, o resulte por el contrario el incumplimiento como consecuencia de la arbitrariedad de alguna de las partes.

INCUMPLIMIENTO POR CAUSAS JUSTIFICADAS

1. *Fuerza mayor*, referente indistintamente al industrial o al cliente

La primera de las causas justificadas de incumplimiento, que de ordinario afectará indistintamente al industrial o al cliente, por tratarse de una causa ajena o independiente de la voluntad de ambos, es la fuerza mayor (*Mayor casus est, cui humana infirmitas resistere non potest*), que, aunque propiamente sea más bien causa de extinción del contrato, en realidad su aparición lo que opera es el incumplimiento, especialmente si surge durante el desarrollo de éste, ya que, conforme al artículo 1.105 del Código Civil: «Nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables».

Por tanto, en caso de incendio, inundación, terremoto, explosión, guerra, tumulto, sediciones y, en general, de cualquier evento extraordinario, imprevisible o inevitable, aun en el caso de haberse previsto, el cumplimiento del contrato de hospedaje resulta imposible y libera tanto al industrial como al cliente de sus respectivas obligaciones.

Cabe sin embargo efectuar algunas matizaciones. En primer lugar, y con respecto al industrial es posible pensar en la exigencia de responsabilidad en algún supuesto, como por ejemplo en caso de incendio ocurrido en un establecimiento en el que no se hubiesen adoptado las medidas de prevención legalmente exigibles. Por otro lado, la extinción de las obligaciones no será total en el supuesto de fuerza mayor sobrevenida durante la ocupación del alojamiento y consiguiente prestación del servicio, por tener en tal caso el industrial derecho a percibir el importe de las prestaciones efectuadas hasta el momento del siniestro. En cambio, en caso de que el siniestro haya sucedido con anterioridad a la ocupación y con respecto a un contrato que hubiese sido precedido de reserva, parece razonable (pero resulta realmente dudoso) que el industrial podría verse obligado a devolver el anticipo recibido a cuenta de los servicios contratados por no haberlos facilitado.

Finalmente, aunque la fuerza mayor la hemos catalogado, por razones simplificadoras, como causa que afecta indistintamente al

industrial y al cliente, puede en ocasiones ocurrir que incida únicamente en este último, como por ejemplo cuando interrumpe —por imposibilidad de efectuarlo— el viaje del cliente, impidiéndole llegar al destino previsto y consiguiente ocupación del alojamiento que previamente había reservado. En cuyo caso estimo que el industrial tendría derecho a retener o exigir —según los casos— el anticipo correspondiente a la reserva.

2. Referentes al industrial

Muerte

De ordinario se suele incluir como causa justificada de extinción y consiguiente incumplimiento del contrato de hospedaje la muerte del industrial. Sin embargo, siendo muchas veces el titular de la industria una persona jurídica, la muerte de sus directivos no supone la extinción del contrato, aunque podría serlo la disolución por cualquier causa de la Sociedad. Por otra parte, tanto la muerte del industrial como, en su caso, la disolución de la Sociedad no supondrá en principio la extinción del contrato, a menos que conlleve el cierre del establecimiento. E incluso en estos casos hay que pensar en la necesidad de ultimar el cumplimiento de las obligaciones pendientes o en su sustitución mediante el alojamiento de los clientes en otros establecimientos, amén del derecho de éstos a un cierto plazo, aunque mínimo, para el traslado y, en su caso, a una indemnización por los posibles perjuicios sufridos. Sin embargo, esto último no deja de ser dudoso, aparte de la dificultad de acreditar verdadero perjuicio por tal causa.

En cambio, la simple enfermedad del industrial difícilmente podrá producir la extinción del contrato, pues hay que suponer que dispondrá de familiares, empleados o dependientes que le auxilien en la prestación de los servicios. En todo caso, el cierre por tal causa supondrá, al igual que vimos en caso de muerte, el cumplimiento de las obligaciones pendientes por reservas ya convenidas o su sustitución por el alojamiento en otros establecimientos.

Quiebra

Bonet Correa incluye también como causa justificada de extinción y consiguiente incumplimiento la quiebra del industrial. En cuanto a sus efectos, podemos estimar que serían los mismos ya expuestos con respecto a su muerte.

Realización de obras necesarias

Finalmente, González Estefani y Visedo López aducen igualmente como causa justificada la de la necesidad de realización de obras en el establecimiento, siempre que dicha necesidad resulte debidamente acreditada.

Debe advertirse, sin embargo, que tal circunstancia difícilmente podrá operar como causa de incumplimiento a no ser que su realización surja súbitamente, como consecuencia de imponderables extraordinarios, en cuyo caso estaríamos en el caso de la fuerza mayor.

En cuanto a sus efectos, serán en todo similares a los ya vistos con respecto a la fuerza mayor, según el momento en que surjan tales imponderables (reparaciones urgentes por razón de grave avería en las instalaciones, ruina inminente, etc.) con respecto a reservas ya convenidas o servicios de alojamiento en curso cuando tal circunstancia se presente. Debiendo responder, desde luego, el industrial en caso de contratación de reservas o de servicios con posterioridad al conocimiento de la existencia de tal circunstancia.

3. Referentes al cliente

Accidente

En caso de accidente sufrido por el cliente habrá que distinguir entre el ocurrido antes de la ocupación del alojamiento, en caso de haberse formalizado previamente su reserva, y el acaecido durante el tiempo de permanencia en el establecimiento.

En el primer caso, como cuando el cliente sufre un siniestro durante su viaje hacia la localidad en que tiene convenida la reserva, es evidente que al no resultarle posible anular aquella con la antelación mínima de siete días exigida por la Orden de 15 de septiembre de 1978, quedará a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de señal, puesto que el industrial no tiene por qué resultar perjudicado. Sin embargo, si llegó a ocupar la habitación con otra persona, en caso de conocer, aunque con menor antelación de la antes indicada, la imposible llegada del cliente, debe estimársele decaído en su derecho a retener dicha señal. Debiendo en todo caso considerar si le resulta más conveniente renunciar a dicha retención con vistas a una buena política de imagen y relaciones públicas con su clientela.

Por lo que respecta al segundo caso, es decir, cuando el accidente acontece una vez ocupada la habitación por el cliente parece que en principio no debe resultar afectada la relación de hospedaje a menos que la estancia del cliente en tales condiciones resulte onerosa para el industrial por obligarle a especiales cuidados a los que no resulta evidentemente sujeto, al no ser su establecimiento una clínica. Siendo también posible que sea el huésped a quien interese abandonar el establecimiento —con interrupción de la estancia—, bien por retornar a su domicilio bien por convenirle su hospitalización.

Con respecto a los efectos jurídicos del incumplimiento en tal circunstancia, habrá que tener en consideración los distintos supuestos, con relación especialmente a la realidad del perjuicio que todo ello irroque al industrial, pues si por ejemplo consigue ocupar la habitación inmediatamente (cosa que sucederá fácilmente en la alta temporada), nada podrá reclamar.

Una hipótesis límite con respecto a esta causa es la de accidente sufrido por el cliente durante su estancia, debido precisamente a algún defecto en el funcionamiento de las instalaciones o a deficiencia en la prestación del servicio, en cuyo caso es evidente que quien debe responder es el industrial.

Enfermedad

En el supuesto de enfermedad sufrida por el cliente habrá que hacer la misma distinción antes hecha con respecto al accidente. Valiendo las mismas consideraciones antes hechas en caso de que la enfermedad surja antes de la llegada e impida la ocupación de la habitación ya reservada.

En cambio, cuando la enfermedad surge durante la estancia del cliente en el establecimiento es preciso tener en cuenta que al no tener el establecimiento por finalidad la de atender enfermos cabe estimar extinguido el hospedaje, al menos en caso de enfermedades infecto-contagiosas cuyo cuidado suponga peligro de contagio para el resto de los clientes y para el propio personal del establecimiento. En cuyo supuesto resulta obligado el traslado del enfermo a un establecimiento sanitario.

En relación con esta circunstancia cabe incluso considerar dos situaciones extremas y en cierto sentido contrarias. Por una parte la de que si la enfermedad del cliente durante su estancia en el establecimiento surge precisamente como consecuencia de contagio sufrido con ocasión de la enfermedad de algún dependiente o de otro cliente, deberá ser el establecimiento —es decir, el industrial titular de aquel— quien deberá indemnizar los perjuicios sufridos por el cliente. Mientras que si es el cliente quien por incumplimiento manifiesto de las más elementales normas higiénicas da lugar a la enfermedad no sólo debe responder de los daños que se causen al establecimiento, sino que el director de éste resulta facultado para interrumpir el hospedaje desalojando al huésped, por aplicación de lo dispuesto por el número 1 del artículo 18 del Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas, aprobado por decreto 231/1965, de 14 de enero.

Pudiéndose aducir, en apoyo de todo lo anterior, el criterio adoptado por el artículo 7.º, en su número 2, del Reglamento Internacional de la Hostelería, según el cual el hotelero puede rescindir el contrario «en cas de maladie contagieuse du client, des personnes que l'accompagnent ou de ses domestiques, entraînant un préjudice ou une perte pour l'hotel». Concluyéndose en dicho artículo que el hotelero podrá en tal caso «réclamer à la personne responsable une indemnité appropriée aux circonstances, ainsi que les frais de mesures sanitaires s'il y a lieu».

Muerte

La muerte del huésped como causa justificada de extinción y consiguiente incumplimiento del contrato la incluyen y consideran en la doctrina española Puig Peña y en la italiana Geri. Debiendo advertirse que ya con anterioridad Pérez Serrano, en su conocida tesis doctoral sobre el contrato de Hospedaje, galardonada con el Premio Cortina por el Colegio de Abogados de Madrid en 1928, llegaba a plantearse el problema de si una defunción en el hotel da derecho al hotelero para pedir que se le resarza del quebranto económico que ello supone, preguntándose además cuáles podrían ser sus derechos en caso de suicidio o de homicidio.

En cuanto a sus efectos jurídicos entiendo que la respuesta correcta consiste en estimar que el fallecimiento involuntario, por accidente o por causas naturales, del cliente libera, desde luego, a sus herederos del pago de los servicios aún no prestados, por implicar la extinción del contrato, pero habrá en cambio obligación de satisfacer todos los que se hubiesen prestado hasta ese momento; estando facultado el industrial para retener o reclamar el importe del anticipo o señal legalmente estipulado, en el supuesto de haberse formalizado la reserva, aun cuando no se hubiese materializado la ocupación. Salvo, naturalmente, que el fallecimiento se hubiese comunicado al establecimiento con la antelación mínima legal de 7 días para anulación de reservas, en caso de haberse producido antes. Mientras que el fallecimiento por suicidio u homicidio dará derecho para reclamar a los herederos del fallecido o al responsable (directo o, en su caso, civil subsidiario) del homicidio, no sólo los servicios convenidos y no prestados, sino que también el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

Finalmente, en el supuesto de que el fallecimiento del cliente se debiese a culpa o negligencia del industrial o de sus dependientes, será aquel el que se verá obligado a indemnizar a los herederos del fallecido en la forma y cuantía que acuerden los Tribunales.

INCUMPLIMIENTO POR CAUSAS INJUSTIFICADAS

1. Referentes al industrial

Sobreocupación

Entre las causas injustificadas de incumplimiento debidas al industrial, la primera y más importante (aunque, afortunadamente, con un bajo índice de frecuencia), se encuentra la «sobreocupación» u «overbooking». Es decir, el haber contratado reservas por encima de sus posibilidades de alojamiento, conducta que hay que calificar de gravísima, especialmente si se trata del incumplimiento de reservas inicialmente contratadas a bajo precio, para atender después reservas u ocupaciones ulteriores a mejor precio, incluso por encima del legal por aprovecharse de las mejores y más seguras condiciones de venta de las plazas, durante la alta temporada.

Cierto que en algunos casos la situación de sobreocupación no es realmente deseada por los industriales que la provocan, pese a concertar una excesiva ocupación, sino que esperan que tal circunstancia no llegue a producirse, debido a que habitualmente los cupos o reservas convenidas no llegan a materializarse por el alto grado de incumplimiento por parte de las agencias en cuanto al envío de los grupos contratados. Pero esto no puede servir de excusa o justificación, ya que un industrial serio no debe correr nunca el riesgo de provocar tales situaciones, sino que debe seleccionar las agencias de viajes con las que trabaje y exigir a éstas las cauciones que en cada caso estime necesario.

Los supuestos de sobreocupación implican en todo caso, cualquiera que sea su presunta excusa, una frontal infracción de uno de

los límites naturales del contrato de hospedaje: el relativo a la imposibilidad de contratar un número de plazas superior a la capacidad del establecimiento, puesto que, evidentemente, tal límite es el resultado no sólo lógico sino hasta físico, de la imposibilidad material de cumplir unas reservas que excedan las posibilidades del establecimiento. Como ha dicho el Tribunal Supremo en su sentencia de 16 de enero de 1978, el Estatuto Ordenador «en su artículo 17 prohíbe a las empresas hoteleras reservar anticipadamente la totalidad de sus plazas superior a su capacidad». Siendo, por otra parte, muy delicadas las situaciones a que abocan los supuestos de sobreocupación, al ocasionar innumerables perjuicios y molestias a los clientes afectados, al ver frustrado su propósito de alojarse en el establecimiento pese a tener concertada en tiempo y forma una reserva en el mismo. Lo que se agrava si se tiene en cuenta su gran repercusión antiturística, al deteriorar en un ámbito tan competitivo como el del sector hotelero la imagen de nuestra industria y malograr posiblemente futuras contrataciones, con lo que, en definitiva, se está actuando en demérito de los propios industriales, incluso del mismo que da lugar con su conducta a tales situaciones.

Por esto, el rigor con que la Administración sanciona estas situaciones, una vez acreditadas, y su confirmación después por el Tribunal Supremo en caso de recurso. Como ocurrió en la referida Sentencia del 16 de enero de 1978, por la que se acordó una multa de 500.000 ptas. en un caso de sobreocupación, aun cuando se redujo la inicialmente impuesta por el Ministerio, que era de 800.000 ptas. Con plena independencia, como es lógico, de las indemnizaciones que por daños y perjuicios corresponda abonar a los clientes afectados por el incumplimiento, a quienes deberá resarcirse de los mayores gastos que hayan tenido que afrontar como consecuencia del incumplimiento. Pero lo que nunca se podrá conseguir, por grandes que sean las sanciones y las indemnizaciones, es compensar las tensiones y zozobras producidas a la clientela en tales situaciones, al encontrarse sin cobijo y convertirse paradójicamente en irritación su hasta entonces optimista «animus vacandi».

Por ello que sea ésta una cuestión que está clamando a voces por una solución urgente, que sólo puede venir por un acuerdo realista y lealmente cumplido entre la industria hotelera y las agencias de viajes, hasta ahora no alcanzada pese a los intentos de establecerse un Registro Oficial de Reservas que podría suponer al menos una mitigación del problema, frente a la actual situación legal, ya que la legislación hotelera no contempla suficientemente esta cuestión con respecto a los clientes individuales o directos, y en cuanto a los que contrataron sus servicios a través de agencias de viajes el artículo 74 de su Reglamentación no da solución equitativa, por lo que puede servir de pretexto a los hoteleros para incurrir en tales situaciones.

Incorrecta prestación del servicio

Otra causa injustificada de incumplimiento que en ocasiones puede suponer un pretexto para encubrir la anterior, es ofrecer el alojamiento en condiciones distintas a las pactadas. Por ejemplo, se contrata sobre un hotel «muestra», pero se aloja después a los clientes en edificios anexos que no reúnen las condiciones o característi-

cas ofertadas; o también mediante prácticas discriminatorias en la facilitación de los servicios que pueden resultar vejatorias para los clientes y con derecho, por tanto, a rescindir éstos el contrato por incumplimiento.

En todo caso, tales incumplimientos darán lugar, desde luego, a la imposición de fuertes sanciones a los industriales, así como a la obligación por parte de éstos de indemnizar a los clientes por los daños y perjuicios sufridos. Sin que sea óbice para ello en el caso de haber mediado reserva, la obligada devolución por parte del industrial de la cantidad entregada por el cliente al formalizar su reserva, ya que dicha cantidad se entrega únicamente en concepto de anticipo o adelanto a cuenta del precio, pero sin el carácter de arras penitenciales, por lo que no entra en juego en tal supuesto el artículo 1.152 del Código Civil, que impediría en otro caso el percibo de la indemnización.

Interrupción en la prestación del servicio

Una vez concertado el hospedaje y acaecida la consiguiente ocupación del alojamiento por parte del cliente, ésta ha de durar el tiempo convenido, según constancia que del mismo ha de consignarse en la hoja —notificación que ha de entregarse al huésped en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2.º de la Orden de 15 de septiembre de 1978. Constituirán por tanto causa injustificada de incumplimiento todas las actuaciones del industrial por las que de manera directa o indirecta pretenda el desalojo del cliente antes de la fecha convenida, tales como la demora en la prestación de los servicios, la no prestación de alguno o algunos de los que lleva implícito el contrato, etc.

Tales supuestos implican una práctica vejatoria para el cliente, por lo que éste podría en tales casos dar por rescindido el contrato, con exigencia de las correspondientes indemnizaciones frente al industrial.

No se crea, sin embargo, que existe una total libertad en la determinación o convenio entre el industrial y el cliente respecto de la duración del contrato, pues aunque en principio prevalecerá el deseo o interés de los huéspedes siempre que exista disponibilidad de plazas en el alojamiento, en ocasiones pueden existir límites, como sucede en los establecimientos sitos en estaciones termales o balneoterápicas, en los que cabe que el industrial limite a siete días la estancia de los clientes que no hagan uso de los servicios balneoterápicos; o en el supuesto del hospedaje a facilitar en los albergues de carretera de la Red de Establecimientos Turísticos propiedad del Estado, en los que habitualmente no se concede alojamiento por más de cuarenta y ocho horas, al estar concebidos únicamente para atender a las corrientes turísticas en movimiento con estancias cortas para el turismo de tránsito.

Finalmente, un caso límite de lo que ahora estamos diciendo que más que la interrupción en la prestación del servicio supone la negativa radical al inicio de los mismos, consiste en la no admisión del cliente bajo el pretexto de encontrarse el establecimiento lleno. Dicha práctica implica la infracción de lo dispuesto por el artículo 16 del

Estatuto Ordenador —que sienta el principio del libre acceso a los establecimientos de las empresas turísticas— y puede ser motivo por ello de sanción y hasta de indemnización en caso de acreditarse perjuicios, resultando incluso inconstitucional al originar una discriminación prohibida por el artículo 14 de la Constitución.

Resta, por último, considerar la cuestión referente a los clientes llamados estables, es decir, aquellos huéspedes que se alojan por tiempo continuado e indefinido. ¿Puede estimarse, en tal caso, que la duración del alojamiento es de carácter ilimitado? Opino que no cabe tal criterio, puesto que entonces el industrial se vería obligado a prolongar su actividad mientras tuviese clientes estables o a indemnizar a éstos en caso de cesar en el ejercicio de la industria de hospedaje, soluciones ambas que resultarían desproporcionadas. Creo más bien que en tal supuesto, y salvo pacto en contrario, el hospedaje tendrá una duración equivalente a la del intervalo en que el industrial venga facturando los servicios prestados, de tal forma que el contrato de alojamiento se irá renovando sucesivamente por períodos iguales, en tanto no se formule denuncia expresa del contrato por alguna de las partes, lo que supondría su finalización y también, consiguientemente, la finalización del hospedaje, pero no su incumplimiento.

2. Referentes al cliente

Por parte del cliente, el incumplimiento del contrato puede surgir por tres causas distintas, correlativas a cada una de las posibles fases del contrato en sentido amplio, a saber: la incomparecencia, el comportamiento incorrecto o el impago, según acaezcan con respecto a contrato en el que hubiere mediado la reserva previa del alojamiento, durante el desarrollo del contrato o al término de éste.

Incomparecencia

Al hablar de incomparecencia nos estamos refiriendo al supuesto de que el cliente hubiere reservado previamente el alojamiento y no se presente, sin embargo, el día convenido para iniciar su estancia, ni tampoco en los restantes días comprendidos en el tiempo de estancia concertado. Debe distinguirse, por tanto, entre los que podríamos denominar «incomparecencia plena» y la «simple demora».

En el primer caso, o de incomparecencia plena, el cliente pierde desde luego el importe del anticipo que hubiere efectuado, teniendo incluso derecho el industrial a reclamar su importe en caso de que no se hubiese formalizado. Aunque debe estimarse que decaerá en tal derecho en caso de no haber experimentado perjuicio por haber podido ocupar la habitación o habitaciones con otros viajeros. Todo siempre que el cliente no hubiere anulado la reserva en el término legal de siete días de antelación previstos por la indicada orden de 15 de septiembre de 1978, pues en tal caso la anulación excusaría el incumplimiento y no podría hablarse de causa injustificada. Opino, en cambio, que no cabe la exigencia por parte del industrial del importe de la estancia correspondiente a los restantes días a que alcanzase la reserva, puesto que la incomparecencia del viajero durante el primer día ha enervado la reserva y al considerarse libre la habitación a par-

tir de las 12 horas del día siguiente queda imposibilitada tal reclamación.

Finalmente, en el caso de simple demora en la presentación del huésped con respecto a reservas para períodos más largos de un sólo día, surge la duda de si el cliente tiene o no derecho a que se mantenga a su disposición las habitaciones o unidades de alojamiento reservadas aun después de transcurrido el primer día. En tal supuesto, si ha mediado depósito de anticipo, parece que debe admitirse la perduración de su derecho en tanto no transcurra el período de estancia cuyo importe se encuentre cubierto por el mencionado anticipo. Pero si no ha habido tal anticipo, estimo que el industrial puede optar por mantener la reserva o por entenderla cancelada una vez transcurrido el primer día, incluso por aplicación analógica del art. 73 del Reglamento de Agencias de Viajes, al disponer que «en los contratos de régimen individual y de grupo, si el o los clientes no llegan dentro de las veinticuatro horas siguientes, contadas a partir de las doce horas del día señalado para el comienzo de la estancia, sin existir previo aviso, se entenderá anulada la reserva...»

Comportamiento incorrecto

En caso de comportamiento incorrecto o impropio por parte de los clientes, al suponer ésto un uso anormal de la unidad de alojamiento de que disfrutan o de sus servicios complementarios, o bien realización de conductas contrarias a la moral, urbanidad, higiene o convivencia y, en general, a las buenas costumbres, el cliente decaerá en su derecho de continuar ocupando la habitación por dar lugar tal circunstancia a la posible rescisión del contrato de hospedaje, con inmediata interrupción en la prestación de los servicios y consiguiente despido o lanzamiento del huésped.

La concurrencia de cualquiera de dichas causas dará lugar al pago del importe de los servicios recibidos y, en su caso, de los concertados cuya prestación no se haya podido facilitar con motivo del incumplimiento del cliente. Pudiendo además exigirse por el industrial el pago de los daños causados por el incumplimiento de la obligación o prohibición de que se trate. Así, por ejemplo, Pérez Serrano señala que «el viajero debe indemnizar los daños y desperfectos que efectivamente cause, o que produzcan su familia y servidumbre». Pudiendo incluso reclamarse el abono de los perjuicios habidos, si se demuestra la relación de causa a efecto, como, por ejemplo, en caso de haberse producido anulaciones en la estancia de otros clientes con ocasión de los ruidos o molestias originados por el infractor.

Viniendo en apoyo de este criterio, el artículo 6.º, en su versión de octubre de 1978, del anteproyecto de Convención sobre el Contrato de Alojamiento, al disponerse en el mismo la responsabilidad de los clientes en tales supuestos, si bien se mitiga su posible rigor al establecerse la obligación por parte de los industriales de hacer cuanto puedan a fin de reducir los perjuicios, y con ello la indemnización a satisfacer por los clientes.

Sin embargo, la consecuencia fundamental, consistente en la inmediata desocupación de la unidad de alojamiento por parte del cliente, precisará la intervención, en caso de negarse éste, de la

autoridad judicial, ya que la previsión del art. 18 del Estatuto Ordenador, al suponer un desalojo o desahucio lleva implícita una facultad desbordante que resulta inválida al ignorar la competencia de la jurisdicción ordinaria.

Finalmente, un caso muy particular es el de la marcha anticipada del cliente o, como dice enfáticamente Geri, «*ante tempus*». En cuyo supuesto entiendo que debe darse por válido el criterio de dicho autor, según el cual cuando dicho abandono no sea determinado por una causa justificada que suponga una verdadera y propia hipótesis de imposibilidad sobrevenida, la marcha anticipada representará una forma de incumplimiento contractual, susceptible, de un lado, de dar lugar a la resolución del contrato por actividad culposa y, de otro, de obligar al cliente al resarcimiento del daño. Poniendo Geri como ejemplo de causa justificada para la marcha anticipada del cliente una enfermedad de cierta gravedad y presumible duración del cliente o de alguno de sus familiares, pero no estando en cambio justificada la marcha anticipada en razón del mal tiempo.

Impago

Por último, el impago por los clientes de las facturas puestas al cobro a los mismos por los industriales al término o durante la estancia de aquéllos en sus establecimientos supone, evidentemente, un incumplimiento frontal de la principal obligación del huésped —salvo el caso de impago por disconformidad con el importe de la factura— que da lugar como garantía del derecho de cobro que asiste al industrial a la existencia de un derecho de retención por parte de los industriales sobre los efectos introducidos por los clientes en el alojamiento. Teniendo ampliamente expuesta la consistencia y alcance de dicho derecho de retención en las páginas 1.900 a 1.902 y notas 3.045 a 3.052 del mencionado capítulo 39 del IV tomo de mi obra «Curso de Derecho Administrativo Turístico», al que antes me referí y a cuya exposición me remito ahora para no alargar excesivamente este artículo.

BIBLIOGRAFIA

- Arrillaga, J.L.: *Manual de Legislación Administrativa Turística*. Madrid, 1969.
- Bermer: *Le dépôt d'hôtelier*. Burdeos, 1930.
- Bonet Correa, José: *Régimen jurídico del hospedaje y hostelería*. Madrid, 1955, 256 págs.
- Borseau, Marcel: *Traité pratique de industrie hôtelière*. Ed. Flammarion. París, 1956.
- Brumori: «Limite soggettivi della responsabilità degli albergatori», *R. di Diritto Commerciale*, 2, 1943, pág. 173.
- Campogrande: «Sul carattere giuridico del deposito in albergo», *La Legge*, 1906, págs. 16-20.
- «Per una attenuazione della responsabilità degli albergatori», *Giurisprudenza italiana*, 4, 1907, pág. 81.
- Cavallaro, Carmelo: *Codice alberghiero*. Milán, 1964, 565 págs.
- Cerrillo Quílez: «Hospedaje (Contrato de)». En *Diccionario de Derecho Privado*, II, Ed. Labor, Barcelona-Madrid, 1950, págs. 2178-2181.
- Coviello: «Se la norme relative alla responsabilità degli albergatori siano applicabili alla compagnia dei vagoni letto», *Foro Italiano*, I, 1934, pág. 394.

- Dalloz: «Hotelier-lougeur», *Nouveau Répertoire du Droit*, II, Paris, 1948, págs. 734 y ss.
- D'Amelio: «Albergatori», *Enciclopedia Giuridica Italiana*, I, Turin, 1937, pág. 328.
- De Gennaro: «Il deposito in albergo nel nuovo codice civile», *Rivista Bancaria*, 1946.
- De la Fuente Arévalo, F.: «Consideraciones sobre el convenio de reserva de plazas hoteleras», *Tecno Hotel*, 90, mayo de 1972, págs. 313-315.
- Delgado Páez de la Cadena, Manuel: «Los hospedajes y su regulación legal», *La Minerva Extremeña*, Badajoz, 1955, 342 págs.
- Díaz Rey, Francisco: «Las empresas turísticas, con especial consideración de las de alojamientos y agencias de viajes», *V Esquema de la I Asamblea Hispano-Luso-Americano-Filipina de Turismo*, Madrid, 1966, 34 págs.
- D'Orazi: *Contributo alla teoria del diritto di prelazione*. Milán, 1950.
- Eusebio Rivas, Pedro, y Casamayor Lagarda, Jorge: «El overbooking en Mallorca», *Estudios Turísticos*, 30, abril-junio 1971, págs. 61-80.
- Fernández Álvarez, José: «El sistema de integración de normas y la Ley de competencias en materia turística de 8 de julio de 1963», *Instituto de Estudios Turísticos, Curso de Conferencias sobre problemas socioeconómicos y técnicos del desarrollo turístico*. Islas Canarias, 1966-Madrid, 1967, págs. 285-300.
- «Significado y alcance del Estatuto Ordenador de las Empresas y Actividades Turísticas Privadas, aprobado por decreto 231/1965, de 14 de enero». En la misma publicación que contiene las Conferencias del Curso que acaba de citarse, págs. 301-319.
- *Curso de Derecho Administrativo Turístico*: Tomos I y II, Editora Nacional, Madrid, 1974; tomo III, Editora Nacional, Madrid, 1977, y tomo IV, Editora Nacional, Madrid, 1980 (especialmente el capítulo XXXIX de este último tomo, págs. 1825-1984).
- «El derecho de retención de equipajes en la hostelería española», Conferencia pronunciada en la Convención Rodatur'84, celebrada en Barcelona en marzo de 1984. Ver además el artículo publicado sobre dicha materia en el núm. 20 de la revista *Industria Hotelera* (Madrid, octubre-noviembre 1985, págs. 59 y 60).
- El turismo, las autonomías y el "Informe Enterría", *Revista 30 días*, núm. 4, Madrid, agosto 1984, págs. 20-23.
- «Competencias en materia turística de las comunidades autónomas» (Reflexiones sobre la Sentencia 125/84, de 20 de diciembre, del Tribunal Constitucional), *Estudios Turísticos*, núm. 85, primavera 1985, págs. 37-45.
- «El turismo en la Constitución española», *Industria Hotelera*, núm. 16, Madrid, mayo de 1985, págs. 37-45.
- Ferre: *Le code de l'hôtelier a raison des effets apportés par le voyageur*. Lausanne, 1914.
- Ferrero, Giovanni: *L'Albergo*, Milán, 1952, 334 págs.
- Fiorentino: «In tema di responsabilità civile dell'albergatore», *Rivista di Diritto Privato*, 7, 2.º, 1937, pág. 197.
- «Del deposito in albergo». En la voz «Depósito» del "Comentario al Codice Civile", dirigido por Scialoja y Branca. Libro IV, *Delle Ogligazione*, arts. 1750-1860, Bolonia, Roma, 1953, pág. 100.
- Frezza: «Receptum», *Nuovo Digesto*, II, 1939, pág. 1.
- Fuanioli: «Albergatori», *Nuovo Digesto*, I, 1939, págs. 136 y sig.
- Fubini: «Sulla responsabilità degli albergatori», *Rta. di Diritto Commerciale*, III, 1908, págs. 34 y sig.
- Gautier, Marcel: *L'hôtelier*. Paris, 1932.
- *Guide pratique de droit hôtelier*. Paris, 1955, 211 págs.
- Geri, Vinicio: *La responsabilità civile dell'albergatore*. Milán, 1972, 189 págs.
- Gianntasio: «Il Deposito in albergo», *Nuova Rivista di Diritto Commerciale*, VI, 1953, pág. 127.
- Giovenne: «Il contratto d'albergo» (Arts. 656/769 del Progetto del IV Libro del Codice Civile, *Rivista di Diritto Commerciale*, 38, 1, 1940, págs. 58 y 331.
- Goldschmidt: «Das receptum, nautarum, cauponum, stabularium. Ein geschichtlich-dogmatische Abhanlung», *Zeitschrift für Handelsrecht*, 3, 1860, págs. 58 y 331.

- González-Cuéllar García, Antonio: «La administración hotelera y sus problemas penales», *Estudios Turísticos*, núm. 13, enero-marzo 1967, págs. 31-52.
- González Estefani, Enrique, y Visiedo López, José: *El hospedaje y sus problemas*. Madrid, 1958, 237 págs.
- Granata: «Sulla licità delle limitazione del periodo di soggiorno in albergo», *Rivista di Polizia*, 1962.
- Harder: «Über das receptum, nautarum, cauponum et stabularium», *Zeitschrift für Civilrecht und Prozess*, 18, 1861, pág. 221.
- Indaguy Olivar, Enrique Luis: «Disertación sobre el contrato de hospedaje» Conferencia pronunciada en la Escuela Oficial de Turismo el 27 de noviembre de 1971. Inserta en *Tecno Hotel*, núm. 42, julio de 1972, págs. 439-445.
- Jhering: «Die Jurisprudenz des täglichen Lebens», *Im Gasthofe*, Sección III, JHNA, 1921.
- Leonnet, Jean, y Fontaine, Pierre: *Le droit du tourisme et des voyages*. París, 1971, 315 págs. Especialmente su capítulo IV, «La profession hôtelière et le tourisme», págs. 69-98, y su capítulo X, «Le séjour», págs. 253-267.
- Levy: *L'hôtelère et sa clientèle*. París, 1913.
- Lusignani: «La responsabilità per custodia», *Il receptum, nautarum, cauponum, stabularium*, II, Módena, 1902.
- Maroi: «La responsabilità dell'albergatore a i mezzi di trasporto apparta enti ai viaggiatori», *Rta. di Diritto Commerciale*, 26, 2, 1928, pág. 469.
- Messina, Vitrano. *Note in torno alle azione in factum di danno e di furto contro il nauta, il caupo e lo stabularius*. Palermo, 1909.
- Michalou: *La responsabilité des hôteliers*. París, 1908.
- Ortiz de Mendivil, Juan: «El concepto de jurídico de hospedaje», *Estudios Turísticos*, núm. 28, octubre-diciembre 1970, págs. 53-82.
- «Derecho del turismo», *Estudios Administrativos*, Escuela Nacional de Administración Pública, Madrid, 1971, 275 págs.
- Partsch: «Der Grantiervertrag durch receptum» *Zeitschrift des Savigny Stitens für Rechtsgeschichte*, 29, 1928, pág. 403.
- Pérez Bonnin, Enrique: *Tratado elemental de Derecho Turístico*. México, 1978, 244 págs.
- Pérez Serrano, Nicolás: *El contrato de hospedaje en su doble aspecto civil y mercantil*. Madrid, 1930, 355 págs.
- Puig Peña, Federico: «Contrato de hospedaje», *Compendio de Derecho Civil Español*, III, II, Barcelona, 1966, págs. 1005-1008.
- Rue: *Contrat d'hôtellerie*. París, 1906.
- Ruggiero: «La riforma del Codice Civile circa la responsabilità degli albergatori», *Scritti per Simoncelli*, Nápoles, 1915, pág. 143.
- Ruiz Gutiérrez, Urbano: *Legislación Administrativa Turística*, 4.ª edición, Madrid, 1973, págs. 37-1-22 y 38-1-21.
- Sacerdoti: «Nuovo progetto di lege sulla responsabilità», *R. di Diritto Commerciale*, 41, 2, 1943, pág. 173.
- Schoulz: «Per la revisione delle teoria del limite di responsabilità degli albergatori», *R. di Diritto Commerciale*, 10, 1, 1912, pág. 923.
- Servoin, François: *Institutions touristiques et droit du tourisme*, París, 1981, 311 págs. Ver especialmente la sección II del capítulo I, «L'hôtellerie», de su título III, "L'hébergement", donde desarrolla en particular todo lo referente a «le contrat d'hôtellerie», págs. 170-184.
- S. y H.: «Derecho de los fondistas, hoteleros y arrendadores a ser indemnizados en casos de enfermedad contagiosa o muerte de un viajero o arrendatario que se aloje en su finca o establecimiento», *Revista de los Tribunales*, 1915, pág. 410.
- Société des Nations: *Projet d'une loi uniforme sur la responsabilité des hôteliers*, Roma, 1935.
- Vagliasandi Guzzardi: «Osservazioni in tema di responsabilità civile degli albergatori, locantieri, osti», *R. di Diritto Commerciale*, 38, 2, 1940, pág. 230.