

RESPONSABILIDAD POR LA PÉRDIDA DE LOS OBJETOS DEL HUÉSPED EN CONTRATOS DE HOSPEDAJE CELEBRADOS A TRAVÉS DE AIRBNB¹

Paula Castaños Castro
Paulacc@uma.es
Profesora ayudante doctora
Universidad de Málaga

La presente comunicación trata de analizar qué ocurre en aquellos supuestos en los que el contrato de hospedaje se formaliza a través de la plataforma AIRBNB, estableciéndose una relación triangular, en la que hay dos contratos verticales (el anfitrión, y el huésped, cada uno por su lado, con la plataforma), y un contrato horizontal (entre anfitrión y huésped) y se pierden o se deterioran los efectos del huésped. Esta cuestión se analiza teniendo en cuenta que no hay ninguna previsión al respecto por parte de AIRBNB.

El Código civil, en concreto en los artículos 1783 y 1784 C.c., regula el régimen de responsabilidad del hostelero, quien responde como depositario por los efectos de los viajeros introducidos en el establecimiento. Dichos preceptos regulan un régimen de responsabilidad objetiva, ya que el hotel responde de su propia culpa de la de sus dependientes y también de la de los terceros extraños a su actividad. Solamente si la pérdida o deterioro se produjo debido a culpa exclusiva de huésped, de sus acompañantes, o a supuestos de fuerza mayor, queda el hotel exonerado de responsabilidad ¿Es posible aplicar estos preceptos al caso que nos ocupa?

En tales casos el “anfitrión” (propietario del alojamiento) no es propiamente un establecimiento hotelero, por lo que habrá que analizar si las razones que tiene el legislador para establecer un régimen de responsabilidad objetiva perviven si el contrato de hospedaje se formaliza de este modo.

Cuando el contrato de hospedaje se lleva a cabo entre un establecimiento hotelero y un huésped, el empresario está realizando una actividad empresarial de forma habitual de la cual se lucra y es por ello que parece razonable que responda de la pérdida o deterioro de los objetos que están en su ámbito de actuación. Sin embargo, en el supuesto que aquí se analiza el panorama es bien distinto: el contrato de hospedaje, dejando al margen el debate doctrinal acerca de si hay que considerar al “anfitrión” como un empresario, se lleva a cabo entre dos particulares que se han puesto en contacto gracias a una plataforma dedicada a la oferta de alojamientos. Este escenario no puede identificarse con el contrato de hospedaje *tradicional*, por lo que el régimen de la responsabilidad por la pérdida o deterioro de los objetos del huésped deberá ajustarse a las particularidades que presenta este *nuevo* contrato de hospedaje.

¹ Comunicación realizada en el ámbito del PROYECTO UMA-18-FEDERIA-132: “Los alojamientos turísticos contratados entre particulares en plataformas colaborativas”.

Una vez formalizado el contrato de hospedaje a través de la plataforma, se distinguen tres escenarios posibles:

a) Pérdida o deterioro de los objetos del huésped por supuestos de fuerza mayor (desastre natural, ataque terrorista o robo a mano armada). En tales casos no responde ni el anfitrión ni la plataforma por varios motivos:

- Los *Términos de Servicio* de la plataforma AIRBNB no hacen mención a tal cuestión.
- Los artículos 1783 y 1784 C.c. exoneran de responsabilidad al hotel en casos de fuerza mayor.
- Reglas generales: según el art. 1105 C.c. “...nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables”.

b) Pérdida o deterioro de los objetos del huésped por dolo o culpa del huésped o de sus acompañantes: En tales casos tampoco responde ni el anfitrión ni la plataforma:

- Los *Términos de Servicio* de la plataforma AIRBNB no hacen mención a tal cuestión.
- Los artículos 1783 y 1784 C.c. no hacen mención a esta causa de exoneración, pero se deduce así de las normas generales. Por su parte, en los países vecinos, los preceptos encargados de regular la responsabilidad del hostelero contemplan tal situación; de este modo, el art. 1785 del *Codice Civile* establece que el hostelero no responde cuando el deterioro, destrucción o sustracción se debe al comportamiento del propio cliente, a las personas que lo acompañan, a las que están a su servicio o a aquellas que se encuentran visitándole. Sigue el mismo criterio el §701.3 BGB.

c) Pérdida o deterioro de los objetos del huésped por caso fortuito (Ej.: robo de los objetos mientras el huésped no se encontraba en la propiedad). En tales casos se debe atender a lo que se desprenda de los *Términos de Servicio* de la plataforma. Dichos *Términos de Servicio* no se pronuncian al respecto por lo que la pregunta que nos hacemos es la que sigue: ¿serían de aplicación los arts. 1783 y 1784 C.c. en aquellos casos en los que por caso fortuito se deterioren o pierdan los objetos del huésped? De ser de aplicación estos preceptos, quién responde, ¿el “anfitrión” o la plataforma?

Entiendo que en tales casos no habría responsabilidad ni por parte del anfitrión ni por parte de la plataforma, es decir, no serían de aplicación los preceptos señalados. Motivos:

- PLATAFORMA AIRBNB:

- Aunque bien es cierto que el huésped ha podido celebrar el contrato gracias a la confianza proporcionada por la plataforma, dicha plataforma no es parte del contrato de hospedaje y **no tiene ámbito de actuación en la fase de ejecución** del contrato, resultándole imposible vigilar /custodiar los objetos del huésped.
- Esa confianza que la plataforma genera en el huésped a la hora de celebrar el contrato no puede significar que se le imponga el deber de responder por la pérdida de los objetos del huésped. Esto supondría un **coste excesivo** que además repercutiría en el precio.
- Distinto es que la plataforma voluntariamente quiera asumir ese coste contratando un seguro a tales efectos.

No obstante, debe hacerse mención a lo dispuesto en el Considerando 46 de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados: “Procede confirmar que los viajeros no pueden renunciar a los derechos que emanan de la presente Directiva y que los organizadores o empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados no pueden rehuir sus obligaciones alegando que actúan como simples prestadores de servicios de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad”. Por su parte, el art. 150 TRLCU, modificado por el art. 4.2.del Real Decreto-Ley 23/2018, de 23 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, dispone en su tercer apartado lo que sigue: “No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados”.

Aunque en un principio pudiera parecer que lo dispuesto en este precepto podría aplicarse al caso objeto de estudio, esto no es así. ¿Por qué? Porque el art. 150 TRLCU está pensando en aquellos casos en los que existe incumplimiento (por ejemplo, el huésped llega al hotel, en el cual contrató una habitación con vistas al mar y le proporcionan una habitación sin vistas: ahí sí puede exigir responsabilidad también al intermediario). Pero el caso que aquí se analiza es otro distinto: **no existe incumplimiento**, porque se entiende que ni el anfitrión ni la plataforma están obligados a custodiar los objetos del huésped (ni tan siquiera tienen la posibilidad real de custodiar/vigilar tales efectos).

- ANFITRIÓN

- Habitualmente el anfitrión **no tiene la condición de empresario** y el principal motivo que lleva al legislador a configurar un régimen de responsabilidad objetiva en los arts. 1783 y 1784 C.c. es que el hostelero está realizando una actividad empresarial de forma habitual de la cual se lucra.
- Si se considerara que el anfitrión tiene la condición de empresario, tampoco creemos que deba responder del caso fortuito debido a que el disfrute y el uso que hace de la cosa el huésped es mucho más parecido al de un arrendatario que al del cliente de un hotel. El uso y disfrute que el anfitrión le transmite se ejerce **sin presencia alguna del anfitrión**, quien permanecerá *oculto* durante la vida del contrato, nada que ver con lo que ocurre en el contrato de hospedaje, en el que la presencia del hostelero es constante (servicio de limpieza, posibilidad real de custodia, servicio de comidas...).
- Teniendo en cuenta lo anterior, sería un **coste excesivo** para el anfitrión tener que responder de la pérdida de los objetos del huésped.

¿Y si se produce la pérdida o deterioro de los objetos del huésped pero interviene culpa del anfitrión (ej. Cerradura en mal estado que provoca el robo)? En este caso sería más factible hacerle responder en virtud del régimen general de responsabilidad porque existe incumplimiento.

Por tanto, solamente en este último supuesto parece razonable atribuir responsabilidad, y solamente al anfitrión (no a la plataforma), debido a que existe incumplimiento.