

INCIDENCIA EN LA RESERVA DE *BOOKING**

Lucía del Saz Domínguez
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 11 de enero de 2023

1. PLANTEAMIENTO

Recibimos en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) la siguiente consulta desde una OMIC de Córdoba, solicitando conocer si *Booking* es responsable ante la incidencia producida en una reserva y, por consiguiente, está obligada a devolver el dinero.

2. HECHOS

Los hechos trasladados son los siguientes:

Una consumidora, cliente de *Booking*, realizó una reserva para el alojamiento en un apartamento de Las Palmeras (Fuengirola), que se debía realizar entre el día 2 de agosto y el 5 de agosto de 2022, por importe de 408,95 euros.

Cuando la usuaria se dispuso a efectuar el *check in*, una vez llegada al propio edificio de apartamentos se le informó de que no existía ninguna reserva a su nombre, que la reserva se encontraba cancelada, por lo que se puso en contacto con *Booking*, que abrió la incidencia. Además, el número de teléfono que el anfitrión tenía en *Booking* no existía. Desde *Booking* le facilitaron un nuevo número de teléfono y la usuaria formuló una reclamación a través de su aplicación para demandar información de la reserva.

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana y en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.



Se intentaron recuperar las conversaciones, pero éstas desaparecieron el día siguiente. No obstante, *Booking* sí podía tener acceso a las conversaciones. Al parecer, el anfitrión arguía que la usuaria "había incumplido el contrato por no haber abonado 150 euros del depósito de fianza", aunque la usuaria sostiene que nunca fue informada de ello.

La usuaria no se negó a efectuar el pago de la fianza, sino que no fue informada de su obligación, que hubiese realizado si lo hubiese conocido, además, solicita dónde consignarla ya que se encontraba con su familia en la puerta de los apartamentos, pero obtuvo como respuesta que la reserva se encontraba cancelada.

A modo de síntesis, una usuaria, en la confianza en *Booking* realizó una reserva para su periodo vacacional, que no pudo disfrutar por no existir la reserva.

La cliente pagó el importe de 408,95 euros correspondiente a la reserva con confirmación, cuyo reembolso exige.

La usuaria reclama el importe abonado, pero *Booking* responde negativamente a la pretensión de la usuaria, alegando que al no haber realizado el depósito de la fianza incumplió el contrato.

¿Es responsable *Booking* de la incidencia en la reserva y por tanto está obligada a devolver el importe?

3. RESPUESTA

En el presente caso, según los términos trasladados, nos encontramos ante un contrato de alquiler vacacional concertado por vía electrónica a través del buscador de reservas *Booking.com*. El servicio fue ofrecido a la consumidora a través de una plataforma de alojamiento, de la que conviene destacar su funcionamiento¹.

3.1. Organigrama de *Booking*

Booking.com, según se indica en su página web, es una herramienta de comparación, que actúa como una plataforma *online* intermediaria en la que pueden registrarse alojamientos

¹ Sobre la legislación aplicable, por sus particulares características y elemento extranjero véase MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «Consulta sobre el idioma de una reclamación de consumo», Centro de Estudios de Consumo (CESCO), septiembre 2022, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta_sobre_el_idioma_de_una_reclamacion_de_consumo.pdf, con la diferencia de que en el supuesto que nos ocupa el alojamiento se encuentra en Fuengirola (Málaga).

Booking, como prestador de servicios de la sociedad de la información, queda sometido a la normativa de tales servicios, así como a la normativa sectorial de aplicación, regulada por la Consejo de las Comunidades Europeas Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, ambas reguladoras de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico.



y contratar “todo tipo de Experiencias de viaje” incluyendo servicios de alojamiento, vuelos, vuelo + hotel, alquiler de coches, atracciones turísticas y taxis aeropuerto, que, a su vez, trabaja con proveedores de viajes, incluyendo la relación negocio a consumidor (B2C)², que “solo está domiciliada en su oficina registrada en Ámsterdam y no en las oficinas de sus filiales internacionales”.

3.2. Responsabilidad

La responsabilidad por el incumplimiento corresponde en primera instancia al prestador del servicio de alojamiento (“proveedor de viajes”), puesto que *Booking*, prestador de servicios de la sociedad de la información es ajeno a la relación contractual en la que se genera la controversia (el alojador marcó la reserva como no presentado para que no se le cobrase comisión por parte de *Booking* y, al seguir esta operativa tampoco se enviaría la encuesta de satisfacción al finalizar la estancia, por lo que los comentarios no se mostrarían en la página de su alojamiento ni afectaría a la puntuación de sus comentarios).

Según notas extraídas de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el caso *Airbnb*³, la plataforma actúa con una prestación neutra o pasiva mediante un tratamiento meramente técnico y automático de los datos facilitados por los clientes, que vincula la oferta y la demanda en tiempo real, y que no puede tener un control sobre la actividad subyacente con carácter preventivo.

El proveedor, propietario o poseedor de un “activo doméstico” -anfitrión-, es quien utiliza la plataforma digital con fines de publicitar el negocio subyacente, ofertándolo “para encontrar un usuario interesado en disponer del mismo”⁴. Así, en el contrato celebrado regirán aquellas cláusulas que no sean contrarias a la ley. Además, no se ha vulnerado el principio de pronta reacción, puesto que, aunque no con una solución satisfactoria, *Booking* atendió a la reclamación en cuanto fue puesto en su conocimiento, ni podría imputarse responsabilidad extracontractual a la plataforma digital por no haber tomado el cuidado requerido por una persona media, ya que estaba confirmada la identidad del proveedor del servicio y no se infringieron los deberes de cuidado. Si bien, habrían de conocerse los concretos términos contractuales. En ofertas similares meramente se indica “Incluye impuestos y cargos”.

Como señala OLMEDO PERALTA, “las relaciones post-venta y todas las gestiones para la prestación del servicio y la ejecución del contrato se resuelven directamente entre los clientes y el hotelero, que son las verdaderas partes del contrato”⁵. El cliente paga

²https://www.booking.com/content/how_we_work.es [última vez consultado el 02/01/2023]

³ STJUE (Gran Sala), 19.12.2019, nº C-390/18

⁴ FELIU ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, Silvia (Dir.): *Plataformas digitales en los alquileres vacacionales*, Editorial Reus, Madrid, 2020, ISBN: 978-84-290-2364-0 [consultado en elibro.net]

⁵ OLMEDO PERALTA, Eugenio: «Comercialización de servicios hoteleros a través de plataformas digitales de reserva de habitaciones: el controvertido uso de las cláusulas de nación más favorecida (most favoured nation)», *Revista General de Derecho del Turismo*, nº. 4, 2021, ISSN 2660-8626 [consultado en Reader.xebook], p. 8.



directamente al alojador, que es quien determina el precio que se muestra en el *hosting* de *Booking*, destacando que no solamente publica anuncios de alojamientos turísticos.

No obstante, al haberse borrado las conversaciones, *Booking* ha de facilitar los datos del proveedor de viajes para que la clienta pueda ver reembolsado el importe por cuanto no ha disfrutado del servicio, cancelado unilateralmente por el mismo sin que se den las circunstancias expresadas. De no cumplirse lo anterior, siguiendo lo dispuesto en la Sentencia del Juzgado de Primera Instancia Pamplona/Iruña núm 6, S 05-03-2021, nº 70/2021, rec. 759/2020⁶, sobre un supuesto de cumplimiento defectuoso, en un litigio promovido a través de la Asociación de Consumidores de Navarra contra *Booking* Hispánica S.L., del hecho de que *Booking* no haya identificado al suministrador del alojamiento se deriva que “no queda suficientemente acreditado que su labor sea la de mera intermediaria” y, en consecuencia, resulta responsable del incumplimiento que afectó a la consumidora.

4. CONCLUSIONES

- i. En el caso que nos ocupa han de examinarse los términos del contrato y formular la reclamación contra el establecimiento, por cuanto la consumidora reservó un alojamiento para cuatro días, a través de la entidad referida, y, sin embargo, cuando llegó al lugar ofertado se halló con que la reserva no existía, incumplimiento contractual esencial.
- ii. Conforme a lo establecido en el Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las viviendas con fines turísticos y de modificación del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos de Andalucía, artículo 8, apartado 2, “Las condiciones de precio, reserva, anticipos y, en su caso, cancelación se regirán según lo expresamente pactado entre ambas partes, que en todo caso, deberán ser detalladas y publicitadas con carácter previo a la contratación (...)”.
- iii. El incumplimiento del contrato de prestación de servicios de alojamiento del periodo del 2 al 5 de agosto de 2022 podría dar lugar a la indemnización al consumidor en concepto de daños y perjuicios, cuantificados en el coste del desplazamiento hasta el lugar de alojamiento y suma entregada, especialmente si el alojador realizó otra reserva de las habitaciones, al amparo de lo dispuesto en los artículos 1.089, 1.091, 1.101 y 1.124 del Código Civil.
- iv. En contraposición, en la respuesta de *Booking.com*, con el logotipo de la entidad, consta como fecha de la reserva 27 de julio de 2022, fecha de llegada 17 de abril de 2022 y fecha de salida 20 de abril de 2022, lo que resta credibilidad a los demás argumentos y revela una total falta de diligencia por parte de la empresa y podría determinar la responsabilidad de la plataforma, debiendo devolver el importe.

⁶ ROJ: SJPI 180:2021. ECLI: ES:JPI:2021:180