

MUCHO, MUCHO RUIDO EN HOTELES*

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular Acreditado a Catedrático de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 12 de diciembre de 2017

Consulta: Por parte del Servicio de Salud Pública y Consumo de Toledo se plantea consulta sobre cancelación de campamento de verano por intervención quirúrgica.

Los antecedentes de la consulta son:

“Se están recibiendo en este Servicio de Turismo numerosas reclamaciones contra establecimientos hoteleros formuladas por usuarios que no pueden descansar debido a ruidos producidos por la megafonía, música elevada, etc. Cuando se celebran eventos como bodas en sus instalaciones.”

Se solicita la opinión jurídica de CESCO.

Respuesta:

Parodiando a Joaquín Sabina (Ruido) diríamos que en la presente consulta había:

Mucho, mucho ruido,

Ruido de ventanas,

Nidos de manzanas

Que se acaban por pudrir

Mucho, mucho ruido,

Tanto, tanto ruido,

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

*Tanto ruido y al final
Por fin el fin
Tanto ruido y al final....*

¿Qué consecuencias tiene dicho ruido para el consumidor?

Normativa:

Ley 8/1999 de Ordenación del Turismo de Castilla La Mancha.

Artículo 11. Otras obligaciones de las empresas turísticas

Las empresas turísticas están obligadas a cumplir las disposiciones que reglamentariamente se establezcan, de forma sectorial, y en especial las relativas a:

b) Mantener las instalaciones de los establecimientos en condiciones que garanticen su correcto funcionamiento, así como velar no sólo por la pulcritud de los mismos sino también por la profesionalidad del servicio.

(...)

h) Cumplir las normas vigentes en materia de medio ambiente, construcción y edificación, accesibilidad, instalación y funcionamiento de maquinaria insonorización, sanidad e higiene seguridad, prevención de incendios y cualesquiera otras de aplicación.

El artículo 62 califica como infracciones graves:

12. El incumplimiento de los requisitos necesarios para el desarrollo de la actividad, exigidos por la normativa respectiva o las prohibiciones u obligaciones establecidas por ésta, que no esté tipificado como infracción leve o muy grave.

Decreto 4/1989, de 16 de enero, sobre ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros:

Artículo 8

1. Todos los grupos, modalidades y categorías de establecimientos hoteleros regulados en este Decreto deberán cumplir las normas dictadas por los respectivos órganos competentes en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y seguridad.

3. La debida insonorización de todas las instalaciones constituye en los establecimientos hoteleros elemento principal de su confort. Las habitaciones deberán ser convenientemente aisladas respecto de las colindantes, tanto en sentido vertical como horizontal. Toda la maquinaria generadora de ruidos en la zona de

clientes, en especial ascensores y sistemas de aire acondicionado, deberá insonorizarse.

4. En cuanto a los lugares de reunión y comedores deberá asegurarse, además de su aislamiento del exterior, que los materiales empleados en el revestimiento de paredes, techos, suelos y puertas serán acústico-absorbentes y resistentes al fuego.

El Texto Refundido de la Ley de Consumidores (RDL 1/2007) señala:

Artículo 49. Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios

1. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

n) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o disposiciones que la desarrollen, en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

La calificación del hecho.

La conducta descrita (ruidos en el hotel con motivo de celebraciones y eventos que ocasiona molestias a los usuarios del hotel) no encuentra cabida en las conductas descritas. Estas normas están pensando en el incumplimiento de la normativa de derecho público sobre insonorización y en el incumplimiento de las obligaciones impuestas por dicha normativa por la Administración.

Sin embargo, la conducta descrita podemos encuadrarla en el incumplimiento de contrato o de las obligaciones propias del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje es jurídicamente el que regula las relaciones entre el empresario y el cliente. Este contrato lo define la doctrina y jurisprudencia entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 20 de junio de 1995 como un contrato de tracto sucesivo en el que se combina arrendamiento de cosas (para la habitación o cuarto), arrendamiento de servicios (para los servicios personales), de obra (para comida) y depósito, para los efectos o bienes que introducen. Así pues, se trata de un contrato atípico y de naturaleza compleja y tracto sucesivo en el que se combina el arrendamiento de cosas, referido a la habitación (en este caso, un apartamento hotelero), el arrendamiento de servicios, referido a los servicios personales que ofrece el complejo hotelero (incluido aquí el alquiler de una caja de seguridad, ubicada en el mismo apartamento), y el depósito, referido a los efectos personales que introducen los clientes como por ejemplo en las cajas de seguridad. Es además un contrato de duración limitada en el tiempo por la propia naturaleza del mismo y ello por cuanto que el hospedaje no es un arrendamiento sujeto a prórroga forzosa, no pudiendo admitirse la perpetuación ilimitada en el tiempo del uso a favor del huésped. Así el Tribunal Supremo dice respecto a este tipo de relación que la misma *"no ha de verse abocada a su perpetuación ilimitada en el tiempo"*. Se ha de resaltar, por lo demás,

que la jurisprudencia en este tipo de contratos permite a las partes el desistimiento unilateral, por razón de su naturaleza "*intuitu personae*".

La obligación principal del empresario hotelero es otorgar y garantizar al cliente o viajero, el uso y goce de la habitación durante su permanencia transitoria en el hotel, en condiciones de seguridad, salubridad y, en lo que nos concierne, en condiciones idóneas para el descanso, entre lo que **incluye garantizar una cierta tranquilidad e insonorización**, complementada por diferentes prestaciones de carácter accesorio que son inherentes al contrato (prestaciones dependientes, indivisibles e inseparables del mismo). Estas prestaciones son la limpieza y arreglo de la habitación, el suministro de servicios sanitarios, de agua, de energía eléctrica, y de televisión, depositario y custodio de sus bienes personales (equipaje y otros), etc., los que a su vez pueden complementarse con otras prestaciones de carácter adicional como restaurante bar, entretenimientos, traslados, tintorería, etc., de acuerdo a la calificación del establecimiento por parte de la autoridad de aplicación y de la cámara empresarial correspondiente.

El incumplimiento de esta obligación, mediando culpa o negligencia del hotel, supone la correspondiente responsabilidad del mismo conforme a las normas del CC.

La AP Cáceres (Sección 1ª), sentencia núm. 386/2011 de 7 octubre. JUR 2011\370501 declaró la responsabilidad del hotel por daños derivados de inmisiones ilícitas: ruidos y condenó a que pusiera fin definitiva y completamente a los ruidos procedentes de la carpa instalada en el patio de dicho establecimiento. En cambio, entendió no haber lugar a la petición de indemnización por daños y perjuicios psicológicos de los actores por no estar suficientemente acreditados.

La AP Salamanca (Sección 1ª), sentencia núm. 84/2008 de 24 abril (JUR 2008\331910) declaró la responsabilidad de la agencia de viajes por incumplimiento en el disfrute del viaje, en relación con las condiciones higiénicas de la habitación asignada, con la calidad del menú y con la posibilidad de descansar sin sufrir los constantes ruidos provenientes de otros huéspedes del hotel: molestias que superan los límites de lo tolerable.

La AP Guipúzcoa (Sección 2ª), sentencia núm. 2085/2008 de 5 marzo (AC 2008\922) desestimó la demanda frente a una agencia de viajes por no acreditarse la divergencia entre el servicio contratado y el prestado, al existir conocimiento antes de iniciar el viaje que iba a alojarse en un hotel situado en una zona de ambiente nocturno.



Conclusión:

La conducta descrita no constituye infracción de consumo sino un incumplimiento de contrato de hospedaje, con consecuencias únicamente civiles (arts. 1.124 y 1001 CC): cumplimiento o resolución y en ambos casos con indemnización de daños y perjuicios. En consecuencia, no cabe incoar expediente sancionador por la autoridad de consumo.

Y terminando parafraseando a Sabina:

Y con tanto ruido

No escucharon el final

Tanto tanto ruido

Demasiado ruido....

Y la conclusión es:

Ruido de abogados.

Demanda civil de responsabilidad contractual.