

TAKYON: INNOVACIÓN EN LA REVENTA DE RESERVAS DE HOTEL*

Lucía del Saz Domínguez**
Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 16 de diciembre de 2024

1. Introducción

En la era digital, la contratación de servicios de viaje ha experimentado una transformación significativa, impulsada por el auge de las plataformas digitales.

Desde la perspectiva del Derecho de Consumo, es crucial analizar cómo estas innovaciones pueden afectar a los derechos y las obligaciones de los viajeros/consumidores.

La *startup* italiana *Takyon* ha introducido una plataforma innovadora que permite a los usuarios revender sus reservas de hotel no reembolsables, para así poder recuperar o mitigar la pérdida del dinero abonado. Esta plataforma, conocida como “el Wallapop de los viajes”, ofrece flexibilidad y ahorro a los consumidores, pero también plantea importantes consideraciones legales en términos de protección al usuario.

2. Evolución de la contratación de viajes y alojamientos por plataformas digitales

La forma en que contratamos viajes y alojamientos ha experimentado una transformación radical en las últimas décadas, impulsada por el auge de las plataformas digitales. Estas

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021- 2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>



herramientas han revolucionado la planificación y reserva de viajes, proporcionando a los consumidores una amplia gama de opciones y una mayor comodidad.

Como expresa GUIMARÃES, “el rápido desarrollo y la implantación de las plataformas electrónicas que operan en Internet han marcado las transacciones en línea de la última década y se han vuelto aún más evidentes en el último año (...). La evolución tentacular de estas plataformas se extiende por áreas tan diversas como las redes sociales, los transportes, la restauración, el alojamiento, los viajes, las subastas, las reuniones virtuales, los medios de comunicación, los juegos, los motores de búsqueda, los mercados en línea, la difusión de vídeos, entre otras actividades (...)”¹.

La digitalización ha sido un factor clave en la evolución del sector turístico. Internet y las aplicaciones móviles han supuesto un papel trascendental, proporcionando acceso instantáneo a múltiples sitios web. Plataformas digitales como *Booking*, *Trivago*, *Expedia* y *Airbnb* han facilitado el acceso a una gran variedad de alojamientos y servicios de viaje, permitiendo a los usuarios comparar precios y realizar reservas de manera rápida y sencilla “a un solo *click*”.

La principal diferencia entre la contratación *online* de vuelos, otros medios de transporte, viajes combinados, alojamientos y viviendas turísticas a través de plataformas digitales, y la contratación *offline*, radica en la falta de intermediación entre oferentes y demandantes de servicios.

Los contratos celebrados a distancia son contratos suscritos sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor, utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, como Internet. Este tipo de contratación ofrece una mayor comodidad y accesibilidad, permitiendo a los consumidores realizar reservas y compras desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Sin embargo, es fundamental que las plataformas digitales operen de manera transparente en la contratación *online* y cumplan con las normativas de protección al consumidor². Esto incluye proporcionar información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, las políticas de cancelación y reembolso, y garantizar la seguridad de las transacciones. Respetar los derechos y obligaciones de los consumidores es esencial para mantener la confianza y satisfacción del cliente en el entorno digital.

3. *Takyon* “el Wallapop de los viajes”: concepto y funcionamiento

¹GUIMARÃES, M.R.: «As plataformas “colaborativas” enquanto “prestadoras de serviços da sociedade de informação”: reflexões à luz da Lei do comércio eletrônico e desenvolvimentos recentes», en CARVALHO, M.; SOUSA, A. (Coords.): *Economía Colaborativa*, UMinho Editora, Braga, 2023, p. 471.

² Contendidas, entre otros, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91.



3.1. Descripción y operación de la plataforma de *Takyon*

De acuerdo con su página web (apartado “*Startup* innovadora”), *Takyon* S.r.l., una *startup* innovadora con sede en Milán, está transformando la industria turística con su plataforma basada en tecnología *blockchain*. Fundada en mayo de 2022, *Takyon* permite a los usuarios revender sus reservas de hotel no reembolsables, ofreciendo una solución flexible y económica tanto para viajeros como para hoteleros.

La empresa se especializa en el desarrollo, producción y comercialización de protocolos y plataformas que utilizan tecnología de libro mayor distribuido (*blockchain*). Su principal producto son los *tokens* no fungibles (NFT) vinculados a servicios turísticos, experienciales y de entretenimiento. Esta tecnología permite a los viajeros poseer realmente sus reservas de viaje, con la opción de disfrutarlas, revenderlas o regalarlas.

Takyon dedica una parte significativa de sus recursos a la investigación y desarrollo (I+D), enfocándose en el desarrollo y actualización de *software*, contratación de recursos tecnológicos y creación de aplicaciones y tecnologías innovadoras. La empresa se centra en paradigmas y estándares innovadores como *Web3*, *Blockchain* y NFT, aplicándolos a servicios turísticos y de entretenimiento.

El objeto social de *Takyon* incluye el desarrollo, producción y comercialización de plataformas en línea, aplicaciones móviles y herramientas web, así como la asistencia técnica, asesoramiento y formación relacionados con sus productos y servicios. Aunque no tiene relaciones con incubadoras certificadas, inversores institucionales, universidades o centros de investigación, *Takyon* sigue avanzando en su misión de transformar la forma en que los viajeros gestionan sus reservas.

Takyon está posicionada para liderar una nueva era en la contratación de viajes, ofreciendo a los consumidores mayor control y flexibilidad sobre sus reservas, y a los hoteleros una herramienta para mejorar la conversión de reservas directas y la satisfacción del cliente.

Nos registramos en la misma y recibimos en nuestro correo electrónico un mensaje de bienvenida en los siguientes términos:

“¡Bienvenido a *Takyon*! Estamos encantados de tenerte con nosotros. Ahora tienes la oportunidad de explorar todas las ofertas de otros viajeros y encontrar inspiración para tu próximo viaje.

Explora *Takyon*

¿Qué puedes hacer?

- Explorar ofertas: Descubre reservas únicas en destinos impresionantes.



- Comprar de forma segura: Encuentra y adquiere las mejores ofertas de nuestros socios y otros viajeros.
- Vender tus reservas: Si tus planes cambian, siempre puedes poner tus reservas a la venta y recuperar parte del costo.

Estamos aquí para hacer que tu experiencia de viaje sea lo más sencilla y flexible posible. Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia, no dudes en contactarnos. ¡Siempre estamos felices de ayudarte!

Saludos cordiales,
Equipo Takyon”.

En cuanto a su uso, el diseño de la plataforma es altamente intuitivo. Desde la página de inicio, donde se promociona con el lema “¡Todo lo que buscas, de viajero a viajero, al precio que decides tú!”, los usuarios pueden seleccionar diversas estancias y experiencias ofrecidas por otros viajeros.

Por ejemplo, es posible reservar una habitación en un hotel veneciano del 18 al 20 de octubre, “vendido por GREGORIO C.”, disfrutar de un par de noches en un hotel en la Toscana “vendido por Daniele G.”, o realizar un paseo por la naturaleza a caballo en el lago de Bolsena el día 9 de noviembre, “vendido por Niccolò Francesco M.”).

Al hacer clic en la publicación, se muestra información detallada sobre el alojamiento, las condiciones de la reserva (v. gr., 2 invitados, 3 noches, 1 suite de lujo/suite de dos habitaciones, desayuno incluido), los servicios disponibles, imágenes del lugar, así como opiniones de otros huéspedes, lo que ayuda a construir confianza y credibilidad. Es similar a la contratación desde cualquier otra plataforma de viajes y permite:

- i. **“Comprar ahora”**: al precio ofertado, redirigiendo a la pasarela de pago. Pinchamos sobre “procede al pago”, se indican los datos bancarios y la reserva se finalizaría pulsando el botón “paga”, o
- ii. **“Haz una oferta”**, solicitando un descuento del 5%, 10% o 15% sobre el precio de venta y enviarlo al vendedor para que decida si acepta la contraoferta, al estilo de plataformas como *Vinted* o *Wallapop*. El vendedor puede decantarse, a su discreción, por aceptar o rechazar la oferta del usuario.

3.2. ¿Es legal revender habitaciones de hotel y alojamientos estilo *Airbnb*?

La reventa de habitaciones de hotel y alojamientos estilo *Airbnb* en España para fechas específicas presenta diversas consideraciones legales que dependen de la naturaleza del contrato y de si los derechos son nominativos o fungibles. Conocer estos aspectos es crucial para evitar sorpresas desagradables.



En términos generales, el acreedor puede ceder su derecho a un tercero sin el consentimiento del deudor, siempre que la cesión no esté prohibida contractualmente. En el ámbito hotelero, la reventa de habitaciones no es una práctica comúnmente permitida, ya que las reservas suelen ser nominativas. Esto significa que están vinculadas a la persona que realizó la reserva y no pueden transferirse libremente a terceros. En estos casos, la venta de reservas no reembolsables puede infringir las condiciones contractuales y las políticas del hotel, que suelen estipular:

- i. “cada Reserva es nominativa y en ningún caso podrá ser transferida a un tercero”;
- ii. “el uso de esta habitación es individual sin que se permita la estancia de otras personas dentro de las mismas así como de animales”;
- iii. “sólo las personas previstas en el contrato -de hospedaje- tendrán derecho a alojarse en el establecimiento objeto de este contrato. Si por alguna circunstancia se incumpliere este límite, el hostelero podrá dar por terminado el contrato por incumplimiento, de forma inmediata, sin devolución de suma alguna ya recibida, a modo de sanción”.

En el contexto de los alojamientos estilo *Airbnb*, es necesario analizar si los anfitriones permiten la reventa de reservas o si esta práctica incumpliría las condiciones establecidas. La flexibilidad en este tipo de alojamientos puede variar, por lo que es fundamental revisar las políticas específicas de cada anfitrión. Generalmente, antes del *check-in*, los anfitriones solicitan información detallada de los huéspedes (nombre, apellidos, nacionalidad, su número de documento de identidad, fecha de expedición, sexo, fecha de nacimiento, domicilio habitual, *etc.*), lo cual incluso podría vulnerar el principio de minimización de datos, ya que se recaban datos excesivos para las finalidades previstas. Además, el acceso al alojamiento no siempre se realiza de manera autónoma, ya sea mediante una caja de seguridad para llaves o una cerradura con teclado, sino que en muchas ocasiones el anfitrión acuerda una hora para la entrega de llaves³, solicitando la exhibición del DNI, ¿qué ocurrirá si no coincide con los datos facilitados inicialmente?

No obstante, es esencial distinguir entre derechos nominativos y fungibles para entender las implicaciones legales y operativas de la reventa de alojamientos en España. Con ello evitaremos conflictos y aseguraremos el cumplimiento de las condiciones contractuales.

De manera similar, en las entradas de espectáculos⁴ suele señalarse “las entradas no se podrán cambiar, devolver, revender ni reembolsar; entrada válida para una persona

³ Entre los términos de Airbnb para coordinar el *check-in* con el anfitrión se señala: “es posible que algunos anfitriones quieran saludarte en persona para darte las llaves o el código de entrada a su lugar” <https://es-l.airbnb.com/help/article/41>

⁴ Sobre la licitud de la reventa de entradas entre particulares y su regulación véase BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S.: «Adquisición de entradas para un concierto a través de una plataforma de reventa *on line*: régimen jurídico aplicable», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2018, disponible en:



y en la fecha indicada en ella. No puede ser cedida a un tercero”, siendo éstas nominativas.

4. Ventajas

La reventa de reservas de alojamiento a través de una plataforma digital puede representar una mejora significativa en la flexibilidad y eficiencia del sector turístico. Al no depender exclusivamente de los contratos de reserva de plazas en régimen de contingente (conocidos como RARC), las agencias de viajes y los proveedores de alojamiento pueden adaptarse mejor a las fluctuaciones de la demanda. Esto reduce el riesgo de tener habitaciones vacías debido a cancelaciones de última hora y permite a los clientes revender sus reservas si sus planes cambian, optimizando así la ocupación y los ingresos.

Además, la reventa de reservas ofrece una solución más dinámica y moderna en comparación con los contratos tradicionales de contingente. Estos contratos, que requieren notificaciones anticipadas y listas de ocupación detalladas, pueden ser rígidos y no siempre reflejan las necesidades inmediatas del mercado. Con la reventa, se facilita un mercado secundario donde las reservas pueden ser transferidas de manera más ágil, beneficiando tanto a los consumidores, que ganan mayor flexibilidad, como a los proveedores, que pueden maximizar la utilización de sus recursos.

Asimismo, los hoteleros podrán reducir su dependencia de las agencias de viajes *online* (OTAs), que frecuentemente cobran comisiones elevadas.

Consideramos que la posibilidad de revender reservas también puede incentivar a los consumidores a realizar reservas directas, al saber que tendrán esta opción si sus planes cambian.

5. Conformidad legal

Para determinar si *Takyon* está actuando conforme a Derecho, es esencial considerar lo siguiente:

- i. *Takyon* debe revisar las políticas de cada alojamiento para asegurar que la reventa está permitida.
- ii. Asimismo, antes de publicar las ofertas ha de informar claramente a los usuarios sobre las condiciones de reventa y cualquier restricción aplicable.
- iii. Si bien, en el mundo de las plataformas digitales numerosas empresas tratan de eludir responsabilidades argumentando que su función se limita a conectar oferentes y demandantes de servicios, sin involucrarse en la operación subyacente. Concretamente, *Takyon* señala que “no actúa como operador de viajes y/o agente

https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Adquisicion_de_entradas_para_un_concierto_a_traves_de_una_plataforma_de_reventa_on_line-.pdf



en ninguna capacidad para ningún Usuario, excepto para ayudar a facilitar el arreglo de transacciones entre Usuarios en la Plataforma, si está disponible” y, respecto a la relación contractual, recalca que el usuario “reconoce y acepta que, con la compra del Tak o con la primera compra como Cliente del Sistema de Reservas, entrará en una relación comercial con los Proveedores de Servicios y durante toda la duración de la Reserva/Voucher respetará los términos de servicio y las reglas de política de ese proveedor de servicios de viaje (por ejemplo, hotel). Usted reconoce que Takyon no es parte de la relación comercial entre usted y los Proveedores de Servicios. El Proveedor de Servicios es el único responsable de la Reserva/Voucher y usted es el único responsable de sus acciones durante la Reserva.”. Este argumento, aunque común, merece un análisis más profundo.

- iv. Imaginemos una plataforma que se presenta como un mero intermediario, proporcionando un espacio virtual donde los usuarios pueden encontrarse y negociar términos. Sin embargo, para determinar si realmente actúa como un intermediario, debemos examinar su participación en la transacción. ¿Es la plataforma quien define los términos y condiciones? ¿Implementa sistemas de pago? ¿Influye en la visibilidad de los oferentes a través de algoritmos? Además, ¿la plataforma se beneficia económicamente de cada transacción realizada? Si la respuesta a todas estas preguntas es afirmativa, esto sugiere una implicación más profunda que la de un simple intermediario. Dicho beneficio económico debería conllevar la correlativa responsabilidad sobre los servicios ofrecidos.

6. Conclusiones

- i. El proceso de reventa de reservas de hotel utilizado por la plataforma implica que el cliente original ponga su reserva a disposición de otros usuarios, que pueden comprar tales reservas, lo que facilita una transferencia ágil y eficiente.
- ii. Sin embargo, en el entorno digital señalado es preocupante la inexistencia de garantías legales que protejan al consumidor. En este sentido, nos surgen múltiples interrogantes: ¿quién responde en caso de falta de conformidad?, ¿qué sucede si el establecimiento niega el acceso a los consumidores por no tratarse de los huéspedes inicialmente comunicados, que no han respetado la prohibición de ceder su reserva?, ¿devolverá la plataforma el importe e indemnizará los daños padecidos por reservas falsas? Estas preguntas subrayan la vulnerabilidad del consumidor que, en su intento de ahorrar dinero, puede terminar perjudicado. Para evitar tales situaciones, es esencial que el proceso sea transparente y que se cumplan estrictamente las políticas del alojamiento, garantizando una experiencia positiva para todas las partes involucradas.
- iii. Así, para que las reventas constituyan una alternativa viable a las cancelaciones de los usuarios que no quieren o no pueden utilizar los servicios contratados, permitiéndoles recuperar su inversión al vender sus reservas a otros interesados, es preciso que la cesión no esté prohibida.



- iv. Además, la reventa de reservas ha de cumplir con las normativas de protección al consumidor, garantizando que los derechos de éstos queden protegidos.
- v. Nos preguntamos si los consumidores preferirán pagar más por la tranquilidad de una reserva garantizada o si utilizarán la plataforma, optando por aprovechar una reserva realizada por otro usuario, a pesar de la incertidumbre. ¿La transparencia, seguridad y confianza en el proceso de reserva son factores decisivos para la mayoría o, tal vez, el atractivo de un precio más bajo y la posibilidad de ahorrarse dinero superarán las preocupaciones sobre la seguridad y el acomodo legal? Estas son cuestiones se resolverán en base a las experiencias individuales de los consumidores.
- vi. Para que la plataforma quede exonerada de responsabilidad por incumplimiento, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso, es necesario que efectivamente no sea parte en el contrato celebrado, sin que pueda eximirse por sus solas alegaciones. ¿La plataforma actúa como mero anunciante, de forma que las personas interesadas se ponen en contacto directamente con los vendedores o presta algún servicio?
- vii. Cuando proporcionan un espacio común o mercado donde pueden encontrarse los diferentes grupos de usuarios que ostentan intereses convergentes, sin ser parte de la transacción, las plataformas virtuales desempeñan una función de intermediación en los intercambios, por lo que la jurisprudencia mayoritaria entiende que no ostentaría legitimación pasiva para eventuales reclamaciones. Empero, como expusimos en nuestro anterior artículo⁵, consideramos que habrá de estudiarse en cada caso concreto cuál es el grado de intervención de la plataforma y el nivel de control que ésta ejerce en los negocios que celebran los usuarios, el papel que ésta ejerce “puede oscilar entre un simple panel de anuncios y una fuerte integración en la actividad llevada a cabo por terceros, participando en la celebración de los contratos, estableciendo sus términos y condiciones principales, o intermediando los pagos, con repercusiones en la responsabilidad asumida”⁶.

⁵ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La contratación turística mediante plataformas digitales», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 45, 2023 (págs. 164–185).

⁶ GUIMARÃES, M.R.: «As plataformas “colaborativas” enquanto “prestadoras de serviços da sociedade de informação”: reflexões à luz da Lei do comércio electrónico e desenvolvimentos recentes», en CARVALHO, M.; SOUSA, A. (Coords.): *Economia Colaborativa*, UMinho Editora, Braga, 2023, p. 477.