Miércoles, a 11 de marzo de 2020

**ACTUACIONES CORONAVIRUS FUERZA MAYOR E IMSERSO**

Estimados asociados,

Dadas la dudas que nos han planteado numerosos establecimientos hoteleros en relación con la políticas de cancelación de reservas ante la crisis que se está viviendo por los contagios del COVID-19, así como la situación que se está planteando, con especial incidencia en Madrid, Vitoria, y Labastida, en donde las autoridades están adoptando medidas de restricción en cuanto a la libertad de movimientos, TOURISM&LAW ha redactado la siguiente nota informativa.

Ante la escalada exponencial de casos de contagio de Coronavirus en la Comunidad de Madrid*, su consejería de sanidad dictó ORDEN 338/2020, de 9 de marzo, sobre la adopción de medidas preventivas y recomendaciones de salud pública en la Comunidad de Madrid como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19)* en la que se han adoptado la medida de suspender temporalmente la actividad educativa presencial en todos los centros y etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza, y se recomienda, entre otras medidas de ámbito laboral y social, la realización de reuniones a través de videoconferencia, o evitar aquellos viajes que no sean estrictamente necesarios. Dichas medidas tendrán una vigencia de quince días naturales sin perjuicio de las prórrogas que se acuerden de forma sucesiva.

En el mismo sentido, el Gobierno Vasco ha adoptado medidas similares para las poblaciones de Vitoria y Labastida, suspendiendo las actividades lectivas para los centros educativos de ambas ciudades durante catorce días y sometiendo a estudio individual cualquier actividad que pueda suponer una aglomeración de más de 5.000 personas.

A estas medidas adoptadas por ambas Comunidades Autónomas, se ha añadido el Gobierno Español quien en Consejo de Ministros decidió en el día de ayer reforzar las medidas de restricción ante la expansión del Coronavirus, suspendiendo el programa de viajes del IMSERSO para mayores durante un mes, y acordando la suspensión de los vuelos directos desde cualquier aeropuerto situado en la República de Italia a cualquier aeropuerto situado en el Reino de España a partir de las 00:00 horas del día 11 de marzo de 2020 y hasta las 00:00 horas del día 25 de marzo de 2020, tal y como se informa en la Orden PCM/205/2020, que recoge el acuerdo adoptado.

Dichas medidas son acontecimientos que indudablemente tienen un impacto en la actividad hotelera así como en las reservas y sus políticas de cancelaciones, en la medida en que pudieran constituir supuestos de fuerza mayor en el cumplimiento de obligaciones, por lo que resulta preciso aclarar conceptos, y dar respuesta a los supuestos que a continuación se plantearán.

**1.- ¿QUÉ SE ENTIENDE POR FUERZA MAYOR?**

En el Derecho Español, por fuerza mayor se entiende cualquier circunstancia extraordinaria, que sea imprevisible, o que aun siendo prevista, resulte inevitable, que sea ajena quien le afecte y que impida el cumplimiento de una obligación. Se trata de acontecimientos que escapan del control de las partes.

Atendiendo a las obligaciones del establecimiento hotelero y de su cliente, al concurrir este tipo de circunstancias, la causa de fuerza mayor impediría prestar el servicio de alojamiento y manutención contratado al cliente, o, desde la perspectiva del cliente lo imposibilitaría para aprovechar el servicio contratado, de forma que la contraprestación pagada por el servicio, esto es, el precio pagado, podría serle devuelta.

Teniendo presente lo anterior, una circunstancia como la epidemia desatada con el COVID-19 reúne las características de la fuerza mayor. No obstante, en última instancia, es la autoridad judicial quien decide si un determinado supuesto debe entenderse como fuerza mayor o no, analizados todos los elementos fácticos que concurran en cada caso.

**2.- ¿QUÉ OCURRE CON LAS RESERVAS DE HOTELES CUANDO EL CLIENTE CANCELE EN SUPUESTOS DE FUERZA MAYOR?**

Como ya indicamos en nuestra anterior circular, las consecuencias que pueda tener el CORONAVIRUS u otros supuestos de fuerza mayor en las reservas hoteleras, dependerá del tipo de reserva, en el sentido de si se trata de una reserva realizada con el propio hotel, a través de una agencia de viajes, o forme parte de un paquete vacacional, y si el cliente está pendiente de llegada o se encuentra en destino.

El tipo de reserva determinará la legislación que le resulte aplicable, y que tiene consecuencias distintas para las partes que pueden intervenir en el mismo. Una reserva hecha directamente con el hotel, o a través de Agencias de Viajes, es un contrato de prestación de servicios que vincula al hotel y al cliente, y que se regirá por lo pactado entre las partes. En este supuesto, si el cliente quiere cancelar una reserva prepagada, aduciendo un supuesto de fuerza mayor, en principio, podría hacerlo, y el establecimiento hotelero estaría obligado a devolverle las cantidades abonadas. No obstante, ante una venta directa, y como quiera que la normativa sectorial es territorial, habrá que estar a lo que disponga la misma sobre cancelación de servicios por causa de fuerza mayor, así como en lo contenido en las condiciones generales de contratación publicadas por el hotel. Siempre será el cliente el que deba demostrar el supuesto de fuerza mayor, y en caso de que el establecimiento hotelero lo niegue, será un juez el que decida. El caso particular resulta esencial para ello; en el momento en el que se escribe esta nota, no sería lo mismo cancelar una reserva de hotel en Haro, donde existe cuarentena, a Lanzarote, en donde la incidencia del Coronavirus es mínima.

Por el contrario, una reserva que forme parte de un viaje combinado es un contrato específico regulado en el RD Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, se regirá por esta norma, y crea obligaciones entre el organizador y/o agencia detallista y el cliente, con sus normas específicas que regulan el mismo. Esta ley no hace referencia a los supuestos de fuerza mayor, pero sí da posibilidad al cliente de cancelar el contrato sin gastos “*cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”.*

Es la Agencia de Viajes la que debe devolver el importe, y reclamarlo al establecimiento hotelero, conforme al contrato de prestación de servicios, o con proveedores que mantenga.

**3.- ¿UNA PROHIBICIÓN/RECOMENDACIÓN DE NO VIAJAR PUEDE CONSIDERARSE FUERZA MAYOR?**

La prohibición para no viajar a un lugar concreto, acordada por la autoridad competente, no reviste duda respecto de su consideración como supuesto de fuerza mayor. En general, esta medida se va a considerar una circunstancia completamente ajena a quien la invoca, imprevisible, o siendo prevista, inevitable, y por lo tanto desplegará las consecuencias que conlleva respecto del cumplimiento de las obligaciones.

En cambio, la recomendación de no viajar no parece que reúna los requisitos de circunstancia extraordinaria, por cuanto que su cumplimiento siempre va a quedar a voluntad de la persona, por lo que desaparece el elemento de imprevisibilidad que caracteriza a la fuerza mayor. Esto no quita que, en el caso particular de una recomendación para no viajar por la epidemia de coronavirus, un juez entienda que sí reúne las características de la fuerza mayor, más aun teniendo en cuenta que en Derecho de Consumo, la interpretación a favor del consumidor es un principio general.

**4.- ¿CÓMO AFECTA LA PROHIBICIÓN DE VUELOS DESDE ITALIA A ESPAÑA EN LAS RESERVAS?**

Al prohibir los vuelos procedentes de Italia por parte del Gobierno Español, medida que estará vigente, en principio, hasta el día 25 de marzo de 2020, podemos entender que los clientes que tuvieran reservas hechas desde Italia han incurrido en un supuesto de fuerza mayor, y por ello, en el caso de cancelar, si se trata de una reserva hecha directamente con el hotel, deberá devolvérseles el importe abonado por la misma si se hubiera hecho un prepago.

**5.- ¿CÓMO AFECTA LA SUSPENSIÓN DEL PROGRAMA DE VIAJES DEL IMSERSO A LAS RESERVAS HOTELERAS REALIZADAS A TRAVÉS DE ESTE PROGRAMA?**

En este tipo de reservas tenemos por un lado la relación del cliente con la agencia de viajes que vende este tipo de programas, y por otro la relación del establecimiento hotelero con la empresa adjudicataria del programa a través de su inscripción.

En estos casos deberemos estar a lo establecido en las condiciones generales de contratación del propio IMSERSO así como en la póliza colectiva de viaje.

No obstante, con independencia de lo establecido en las diferentes pólizas de seguro, en el caso de que nos encontrásemos ante un supuesto de fuerza mayor, que en este caso lo es, la legislación vigente obliga a reembolsar al cliente las cantidades abonadas.

Dada la rapidez de propagación de la epidemia y los diferentes espectros que pueden darse dentro de los servicios turísticos, lo que en este informe se traslada, podría variar incluso a lo largo del día de hoy. Recordando, así mismo, que el presente comunicado se realiza para divulgación interna de CEHAT y sus asociados.