

## CANCELACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO SUELTOS.

**Aquellos servicios contratados de manera aislada o que, formando parte de un viaje, este no reúne las condiciones necesarias para constituir un viaje combinado.**

**1. Si la persona usuaria turística cancela la reserva sin existir una decisión de las autoridades que impida la prestación del servicio, en principio, podrán cobrarse los gastos de cancelación convenidos.**

Así, en el caso de las *casas rurales, establecimientos hoteleros, apartamentos y campamentos de turismo* conforme a los distintos Decretos Forales reguladores de los mismos:

En primer lugar habrá que atender a lo que hayan estipulado las partes.

En ausencia de estipulación alguna, y teniendo en cuenta que el anticipo o señal que se puede solicitar puede alcanzar como máximo un 40% del importe que resulte en razón a las plazas y número de días por los que se efectúe la reserva.

- Si el desistimiento o anulación se comunica con más de 7 y menos de 15 días de antelación al señalado para la ocupación, el propietario podrá retener el 50% del importe del depósito.
- Si la anulación se comunica al alojamiento turístico rural dentro de los 7 días anteriores al señalado para la ocupación quedará a disposición del propietario la cantidad recibida en concepto de señal o depósito.
- Si los clientes, sin previo aviso, no llegan antes de las 20 horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva, salvo que previamente se concrete entre el cliente y el propietario una hora de llegada posterior.

Además, en y, **exclusivamente** en el supuesto de las **Casas Rurales**, se prevé:

- Si efectuada la reserva, el alojamiento turístico rural no pudiera llevarla a la práctica llegado el día fijado, deberá indemnizar al cliente por todos los perjuicios ocasionados que resulten debidamente acreditados, independientemente de las sanciones administrativas que procedan.
- Que en los supuestos de resolución, anulación y cancelación de la reserva de plazas de alojamiento, y en defecto pacto expreso entre las partes, se entenderá que son de aplicación supletoria los preceptos de la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, que regulan dichos supuestos respecto del contrato de viajes combinados (si bien dicha norma ha sido sustituida por el Libro IV del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

En relación con los *albergues* habrá que estar a lo dispuesto entre las partes.

Por otro lado, es cierto que con anterioridad a la declaración del estado de alarma existían recomendaciones de algunas instituciones en el sentido de no viajar en relación algunas circunstancias, la consideración o no de dichas recomendaciones como causas de fuerza mayor será resuelta por los tribunales, si no se llega a una solución acordada con todas las partes.

2. Si la cancelación se produce una vez iniciado el alojamiento turístico sin existir una decisión de las autoridades que impida la prestación del servicio, podrían cobrarse los gastos de cancelación convenidos.

3. Con fecha 1 de abril de 2020 fue publicado, en el Boletín Oficial del Estado, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19

En virtud de lo dispuesto en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, si como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma los contratos suscritos de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrán derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días.

La pretensión de resolución sólo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la imposible ejecución del contrato sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.

Con fecha **22 de abril de 2020**, se publicó la modificación del régimen señalado, en virtud de lo dispuesto en el **Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril**.

Con la modificación señalada, el plazo de 14 días comienza a computar desde la fecha del imposible cumplimiento y el cómputo del plazo de 60 días para alcanzar el acuerdo se realiza desde la fecha de la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario.

Finalmente, con fecha **10 de junio de 2020** se publicó el **Real Decreto-ley 21/2020**, de 9 de junio, que da una nueva redacción al artículo 36 citado

A partir de su entrada en vigor, el día 11 de junio de 2020, se introducen algunas novedades respecto del régimen señalado de tal forma que el mismo abarca, además de los supuestos en que los contratos resulten de imposible cumplimiento como consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma, los supuestos en que lo resulten como consecuencia de las medidas adoptadas durante las fases de desescalada o nueva normalidad.

Se mantiene el plazo de 14 días a contar desde la imposible ejecución del mismo siempre que mantengan en vigor las medidas adoptadas y que hayan imposibilitado el cumplimiento y las propuestas de revisión quedan sometidas a la aceptación por parte el consumidor o usuario

En los supuestos previstos por el artículo 36 no se aplican políticas de cancelación propias.

4. Finalmente, se recomienda revisar las pólizas suscritas con entidades aseguradoras para estudiar las coberturas contratadas.

Dada la situación extraordinaria y cambiante ante la que nos encontramos y ante la incertidumbre generada, resulta especialmente recomendable que, en la medida de lo posible, las partes se propongan alcanzar acuerdos.