

Responsabilidad Civil en el Contrato de Hotelería

Rama del Derecho: Derecho Civil	Descriptor: Responsabilidad Civil
Palabras clave: Responsabilidad Civil, Responsabilidad Contractual, Responsabilidad Extracontractual, Responsabilidad Objetiva, Responsabilidad Subjetiva, Responsabilidad Civil Hotelera, Ley de Defensa del Consumidor.	
Fuentes: Legislación, Jurisprudencia y Doctrina.	Fecha de elaboración: 20/07/2012

Índice de contenido de la Investigación

1 Resumen	1
2 Doctrina	1
Sobre la Responsabilidad Civil en General.....	1
Sobre la Responsabilidad Civil en el Contrato de Hotelería.....	2
3 Normativa	3
Código Civil.....	3
Responsabilidad Contractual.....	3
Responsabilidad Extracontractual.....	3
Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.....	3
Régimen de responsabilidad.....	3
4 Jurisprudencia	4
Tipos de Responsabilidad Civil.....	4
Resolución 460-2003.....	4
Resolución 570-2002.....	6

1 Resumen

El presente informe de investigación realiza un estudio sobre el régimen de Responsabilidad Civil en general para luego establecer dentro de este instituto, la ubicación de la Responsabilidad Civil en el Contrato de Hotelería, para lo cual se aporta normativa, jurisprudencia y doctrina.

En cuanto a la doctrina la misma se enfoca en establecer el régimen de responsabilidad civil en general en un primer término, para luego estipular el régimen especial de responsabilidad en el Contrato de Hotelería.

La normativa por su parte se enfoca a establecer el régimen de responsabilidad civil en general para lo cual se extraen artículos de nuestro Código Civil; sin embargo también se estipula el tipo de responsabilidad en que incurre el proveedor de servicios, "el hotelero", según la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Para finalizar con la Jurisprudencia de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia que realiza un análisis de los tipos de responsabilidad civil en general y luego los aplica al contrato hotelero, específicamente en el caso de una persona que dejó estacionado su vehículo en el parqueo del Hotel y al volver lo encontró con daños y otra en la que una persona sufrió lesiones dentro de las instalaciones del hotel.

2 Doctrina

Sobre la Responsabilidad Civil en General

El afán de descomponer los conceptos en partes, analizando luego cada uno de los elementos resultantes, ha sido durante mucho tiempo el sistema de razonar propio de las ciencias especulativas. La aplicación de este método a la idea de responsabilidad civil, *tuvo* como resultado la apreciación de/dos categorías/Un elemento externo, que se hacía consistir en la relación del agente con el daño y, otro elemento interno, identificado con la culpa.

El elemento externo se proyecta sobre las cosas. Está fuera del hombre. Es su relación con el mundo exterior. Es una forma de causalidad física. Está aquí comprendida la sensación apriorística del valor absoluto de las leyes de la naturaleza. El elemento interno se proyecta sobre el hombre. Atiende a su ánimo, a su voluntad, a su obrar. Mira su individualidad. Está comprendida en este elemento la idea del hombre en su individualidad excluyente, que no admite ser compartida con algo que le sea externo.

Estas sensaciones, vivas en cada uno de los elementos en que el análisis había desdoblado el concepto de responsabilidad civil, han sufrido profundas transformaciones. El cambio operado en la sensación y en su idea significa, paralelamente, un cambio idéntico en los elementos que la incorporan. Y el cambio de las partes ha alterado el todo, el concepto mismo que resultaba de la integración de ambos elementos.¹

Sobre la Responsabilidad Civil en el Contrato de Hotelería

"Las reglas específicas del Código Civil consagran una responsabilidad amplia, cuya naturaleza jurídica debe ser determinada por la importancia creciente de esta actividad, respecto de ella es habitual la presencia de empresas de carácter internacional, representativas de intereses económicos de creciente volumen cuya importancia se acentúa por el auge del turismo internacional."

La responsabilidad en la obligación impuesta al hotelero de reintegrar al viajero los efectos que este hubiera introducido en el establecimiento, indemnizándolo en caso de sustracción o deterioro y sin



que necesite culpa alguna para exigir tal responsabilidad.

La doctrina ha manifestado que la responsabilidad del hotelero, es una responsabilidad objetiva, porque se haya desprovista de la idea de culpa, no hay liberación con la prueba de la ausencia de culpa, este responde porque aunque no se pueda atribuir la imputación subjetiva a una persona determinada, no es necesario individualizar al autor del daño.

La ley no se limita a declarar la responsabilidad de los posaderos y hoteleros de sus propios hechos, los declara, también responsables por los hechos de las personas, de sus empleados, domésticos o dependiente en ejercicio de las funciones para los cuales han sido empleados.

También la ley establece una disposición rigurosa porque hotelero responde por los hechos de extraños que van y vienen en el hotel. "Tales extraños no son empleados (preposes) del hotelero, y la ley no distingue ni siquiera si son otros viajeros, alojados en el hotel, o terceros lo que se ha introducido en el paso. Por lo tanto, el hotelero esta indirectamente obligado a realizar una activa vigilancia en su casa."

Se podría afirmar que esta responsabilidad objetiva se fundamenta en la exención de la culpa, en la ausencia de la imputación subjetiva a persona. determinada, porque se atribuye la responsabilidad a una persona (al hotelero), que deba responder por la cosa de la que se sirve, por sus dependientes (tomados estos en un sentido amplio, mas allá del derecho laboral) o porque la actividad se considera riesgosa.²

3 Normativa

Código Civil³

Responsabilidad Contractual

ARTÍCULO 702.- El deudor que falte al cumplimiento de su obligación, sea en la sustancia, sea en el modo, será responsable por el mismo hecho de los daños y perjuicios que ocasione a su acreedor, a no ser que la falta provenga de hecho de éste, fuerza mayor o caso fortuito.

Responsabilidad Extracontractual

ARTÍCULO 1045.- Todo aquel que por dolo, falta, negligencia o imprudencia, causa a otro un daño, está obligado a repararlo junto con los perjuicios.

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Régimen de responsabilidad

Artículo 35: El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.

Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.

Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor⁴.

(Así corrida su numeración por el artículo 80 de la ley de Contingencia Fiscal, N° 8343 del 18 de diciembre de 2002, que lo traspaso del antiguo artículo 32 al 35 actual)

4 Jurisprudencia

Tipos de Responsabilidad Civil

Resolución 460-2003

VI. La responsabilidad contractual atiende a la preexistencia de una obligación determinada a cargo de un sujeto específico, cuya inobservancia genera daños en el titular del derecho correlativo. Ergo, existe, previo al daño, la posibilidad de reconocer a un deudor, a cargo del cual corre la satisfacción de la relación jurídica que lo ubica en la posición pasiva del crédito. No deviene únicamente del incumplimiento de las obligaciones impuestas por el contrato, sino de cualquier otra fuente de obligación, de conformidad con la cual, la conducta debida pudiera serle exigida coactivamente al deudor por el titular de ese derecho. El fundamento legal de este tipo de responsabilidad está en el artículo 702 del Código Civil, que regla: *“El deudor que falte al cumplimiento de su obligación sea en la sustancia, sea en el modo, será responsable por el mismo hecho de los daños y perjuicios que ocasione a su acreedor, a no ser que la falta provenga de hecho de éste, fuerza mayor o caso fortuito.”* Ante la responsabilidad contractual, u obligacional como la refiere alguna doctrina reciente, el damnificado no tiene la carga de probar que el incumplimiento se ha producido como consecuencia de una conducta culposa, principalmente en cuanto a las obligaciones de resultado. La mera constatación del incumplimiento, los daños producidos como consecuencia directa de éste, y la relación de causalidad entre ambos, hace surgir el deber de reparación. Si el deudor desea desvirtuar el nexo de causalidad por mediar hecho de la víctima, de un tercero, caso fortuito o fuerza mayor, necesariamente deberá probarlo. Únicamente tratándose de las obligaciones de medios, al no poder exigirse un determinado resultado concreto, no es viable invocarlo ante el juez como parámetro objetivo de incumplimiento, por lo cual es menester demostrar la culpa en la conducta exigida, probando que el deudor no hizo todo lo posible por alcanzar el resultado. Ergo, más que un resultado, se exige un deber de



comportamiento. Por su parte, la **responsabilidad extracontractual** agrupa toda la doctrina de la reparación por daños causados en virtud del incumplimiento de un deber general de conducta, que establece abstenerse de causar daño a otro. Tratándose de un deber genérico, la responsabilidad surge a partir de su inobservancia. Concurren como sus elementos, el comportamiento ilícito contrario al deber genérico de no dañar a otro, el daño patrimonial y el nexo causal entre ambos. Su pilar legal es el ordinal 1045 ibídem, que refiere: “*Todo aquel que por dolo, falta, negligencia o imprudencia, causa a otro un daño, está obligado a repararlo junto con los perjuicios.*”. Reciente doctrina ha puesto en entredicho la utilidad de este cariz bifronte de la responsabilidad, no sólo por las dificultades que entraña, sino también, porque ambas conducen a un idéntico destino: la obligación de reparar por los menoscabos patrimoniales ilegítimamente infringidos. A ello debe añadirse la infructuosa satisfacción de pretensiones del reclamante, bajo el principio de congruencia de la sentencia, cuando equivoca los fundamentos fácticos y jurídicos de su pretensión, y las disquisiciones doctrinales acerca de que un daño puede ser considerado como contractual y extracontractual al mismo tiempo, esto es, concurrencia de responsabilidades.

VII.- Ambas modalidades de responsabilidad, ergo, contractual y extracontractual, son susceptibles de adquirir matices diversos en torno a la culpa, dependiendo de su cariz objetivo o subjetivo, claro está, en atención a la inclinación tomada por el legislador. La **responsabilidad subjetiva** necesita de demostración de la conducta culposa del agente, en la inobservancia de la obligación prefijada (contractual) o bien, del deber de cuidado al que todos estamos sujetos (extracontractual), para lo cual, el parámetro de comparación suele ser el hombre medio, o bien la diligencia del buen padre de familia. En la **responsabilidad objetiva**, la culpa es un elemento fuera de consideración, en atención a la actividad desempeñada por el causante del daño, que supone una creación de un riesgo connatural al ejercicio de la actividad. El que ese riesgo sea aceptado como posible, no faculta a que el damnificado deba soportarlo en beneficio de la actividad desplegada, y el causante debe responder por ello, aún cuando se origine en una conducta lícita. Realizadas estas aclaraciones, conviene determinar si la corporación demandada tiene responsabilidad en los daños que fueron infligidos al actor y en caso positivo, a cuál de las modalidades expuestas corresponde.

VIII.- El señor Marín, al plantear su demanda, señaló que el 6 de mayo de 1998 acudió a una actividad en el Hotel San José Palacio, dejando su vehículo aparcado dentro del estacionamiento del hotel. No existe ningún elemento en los autos que permita determinar si el accionante era huésped del hotel, por lo cual, el contrato de hospedaje que tiene como deber accesorio el de la guarda y custodia de los bienes del huésped, queda descartado. También debe rechazarse la existencia de un contrato de depósito mercantil, pues éste requiere de pago del precio, que sólo puede ser obviado cuando medie pacto expreso (artículo 522 del Código de Comercio), situaciones que no ocurrieron en la especie. El depósito civil, que es fundamentalmente gratuito, al igual que el anterior, requiere, además de la natural entrega del bien, del ineludible consentimiento expreso e inequívoco de las partes en dejar un bien bajo la guarda y custodia del depositario; manifestación de voluntad que no puede derivarse (sin mayores elementos) de la conducta unilateral de aparcar el bien en un sitio destinado al efecto. En consecuencia, no es dable afirmar la existencia de una obligación previa –de hospedaje o depósito–, a cargo de la demandada. Sin embargo, es indubitado que el vehículo del actor se encontraba en el hotel, pues este asistió a una actividad que tuvo lugar en ese sitio. Esto implica, que, a pesar de no haberse establecido en forma incontestable la existencia de un contrato o relación jurídica previa entre los litigantes, el actor utilizó los servicios brindados por el hotel, por lo que la responsabilidad contractual está descartada. La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su segundo numeral, define al comerciante como aquel que en nombre propio o por cuenta ajena se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, o a prestar servicios, en tanto que consumidor es quien, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o servicios. La sociedad demandada y el



actor, en forma respectiva, se hallan dentro del supuesto de hecho previsto en la norma. El cuerpo normativo, además, establece en su artículo 31 que los comerciantes son beneficiarios de las normas establecidas en el Capítulo V. Dentro de ese acápite, el ordinal 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, dispone: “*El productor, el proveedor y el comerciante **deben responder, concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o del servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos...***” La norma en cuestión regula la responsabilidad objetiva del comerciante, cuando el consumidor resulta perjudicado en razón del bien o servicio brindado. En el sub-lite, el actor dejó aparcado su vehículo con el fin de hacer uso de esa facilidad. Es justamente allí donde terceros causan daños al automotor, por los cuales, según la norma de comentario, responde la demandada, pues tuvieron lugar con ocasión de uno de los servicios ofrecidos a los clientes. Así las cosas, el servicio brindado por el comerciante, su uso y el daño ligado en relación de causa-efecto, son suficientes para acreditar la responsabilidad extracontractual objetiva de la parte demandada, sin que la culpa sea un elemento a considerar según fue expuesto en forma precedente, pues aunque fuera ejecutada con la diligencia debida, no es dable excluir la responsabilidad del comerciante frente al usuario del servicio. Por esta razón, el numeral de comentario no resultó conculcado, y en efecto, fue bien aplicado por los juzgadores.⁵

Resolución 570-2002

IV. Mediante la **responsabilidad civil** se atribuye a un sujeto la obligación de reparar, indemnizar o compensar (caso este último del daño moral), un daño infringido a la esfera jurídica de otro sujeto, como consecuencia de un acto o una actividad realizada por aquél.- Esta responsabilidad se divide en responsabilidad subjetiva y responsabilidad objetiva, de acuerdo con el criterio de imputación que se utiliza en cada caso: en el primero, la voluntad del deudor, que actúa en forma culpable; en el segundo, criterios objetivos tales como el riesgo, expresamente establecidos por la ley. También suele ser dividida en contractual y extracontractual, según provenga del incumplimiento de una obligación convenida libremente por las partes, o del incumplimiento del deber general de no causar daño a los demás. **La responsabilidad contractual** presupone la existencia de una obligación jurídica determinada, convenida libremente por las partes, y además el hecho de que tal obligación haya sido incumplida culpablemente por el obligado. La carga de la prueba del incumplimiento corresponde al acreedor; pero una vez determinado aquél, se presume en forma relativa que es culpable, es decir, que el deudor lo ha hecho voluntariamente aunque no exista propiamente intención de incumplir (artículo 702 del Código Civil).- Para eximirse de responsabilidad, el deudor debe entonces demostrar que la causa del incumplimiento ha sido el hecho del acreedor, el caso fortuito o la fuerza mayor (artículo 702 ibídem); mas si el acreedor alega el dolo, no basta con demostrar el incumplimiento, sino que el dolo debe ser probado para que genere las consecuencias jurídicas correspondientes (artículos 701 y 705 del Código Civil). ...” (Sentencia número 320 de las 14:20 hrs. del 9 de noviembre de 1990. En igual sentido, pueden consultarse, entre otros, los fallos números 354 de las 10 hrs. del 14 de diciembre de 1990, 103 de las 14:50 hrs. del 28 de junio de 1991, 17 de las 15 hrs. del 27, 20 de las 14:45 hrs. del 31, ambas de enero de 1992, 45 de las 14:15 hrs. del 11 de junio de 1997, 53 de las 15:10 hrs. del 27 de mayo de 1998, 589 de las 14:20 hrs. del 1 de octubre de 1999, 36 de las 15:40 hrs. del 10 de enero y, 509 de las 14:25 hrs. del 11 de julio, ambas del 2001). Dentro de esta tesitura, y como una consecuencia ineluctable del contrato de hospedaje –artículo 1023 inciso 1 del Código Civil- es obligación del empresario hotelero observar la diligencia y cuidado debidos, a fin de velar porque la estadía de sus huéspedes sea placentera y, sobre todo, segura.

ADVERTENCIA: El Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL en Línea) está inscrito en la Universidad de Costa Rica como un proyecto de acción social, cuya actividad es de extensión docente y en esta línea de trabajo responde a las consultas que hacen sus usuarios elaborando informes de investigación que son recopilaciones de información jurisprudencial, normativa y doctrinal, cuyas citas bibliográficas se encuentran al final de cada documento. Los textos transcritos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan el pensamiento del Centro. CIJUL en Línea, dentro del marco normativo de los usos según el artículo 9 inciso 2 del Convenio de Berna, realiza citas de obras jurídicas de acuerdo con el artículo 70 de la Ley N° 6683 (Ley de Derechos de Autor y Conexos); reproduce libremente las constituciones, leyes, decretos y demás actos públicos de conformidad con el artículo 75 de la Ley N° 6683. Para tener acceso a los servicios que brinda el CIJUL en Línea, el usuario(a) declara expresamente que conoce y acepta las restricciones existentes sobre el uso de las obras ofrecidas por el CIJUL en Línea, para lo cual se compromete a citar el nombre del autor, el título de la obra y la fuente original y la digital completa, en caso de utilizar el material indicado.

- 1 HEREDERO, José Luis. (1964). *La Responsabilidad sin Culpa*. Ediciones Nauta. Barcelona, España. Pp 11-12.
- 2 DIXON JOHNSON, Michelle. (2003), *La Responsabilidad Civil del Hotelero en el Contrato de Hospedaje*. Tesis para optar el grado de licenciatura en Derecho. Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Pp 110-112.
- 3 ASAMBLEA LEGISLATIVA.- Ley número 63 del veintiocho de setiembre de 1887. Código Civil. Fecha de vigencia desde 01/01/1888. Versión de la norma 10 de 10 del 26/09/2011.
- 4 ASAMBLEA LEGISLATIVA.- Ley número 7472 del veinte de diciembre de 1994. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Fecha de vigencia desde 19/01/1995. Versión de la norma 12 de 12 del 22/07/2008. Datos de la Publicación Gaceta número 14 del 19/01/1995.
- 5 SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA.- Sentencia 460 de las diez horas con cuarenta y cinco minutos del treinta de julio de dos mil tres. Expediente: 00-002014-180-CI.