



# **La responsabilidad civil de las plataformas de contratación de alquileres de viviendas vacacionales frente a los usuarios**

**João Carlos de Almeida Vidal**

*Profesor Auxiliar en la Universidad del Algarve  
y en ISMAT – Universidad Lusófona  
Abogado*

**REUS**  
EDITORIAL

# COLECCIÓN DERECHO DEL TURISMO

## TÍTULOS PUBLICADOS

**Manual de Derecho Privado del Turismo**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.), M<sup>a</sup> Patricia Represa Polo (Coord.)* (2017).

**Viajes combinados y servicios de viaje vinculados [Directiva (UE) 2015/2302]. Cuestiones de ley aplicable**, *Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor* (2018).

**Viviendas de uso turístico: régimen civil, administrativo y fiscal**, *Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla (Dir.), Manuel García Mayo (Coord.)* (2018).

**Privacidad y turismo: perfil del turista, big data y plataformas colaborativas**, *Cristina Gil Membrado* (2019).

**El condohotel. Régimen jurídico privado**, *Cristina López Sánchez* (2019).

**La modificación del contrato de viaje combinado (A raíz de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre y su transposición por el RDL 23/2018)**, *Belén Ferrer Tapia* (2020)

**Plataformas digitales en los alquileres vacacionales**, *Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor (Dir.)* (2020).

**Pisos turísticos y comunidades de vecinos (Comentario al art. 17.12 de la Ley de Propiedad Horizontal)**, *Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla* (2022).

**La responsabilidad civil de las plataformas de contratación de alquileres de viviendas vacacionales frente a los usuarios**, *João Carlos de Almeida Vidal* (2023).

COLECCIÓN DERECHO DEL TURISMO

DIRECTORA

María Nélida Tur Faúndez

Catedrática de Derecho Civil  
Universidad de las Islas Baleares

# La responsabilidad civil de las plataformas de contratación de alquileres de viviendas vacacionales frente a los usuarios

João Carlos de Almeida Vidal

*Profesor Auxiliar en la Universidad del Algarve  
y en ISMAT – Universidad Lusófona  
Abogado*

**REUS**  
EDITORIAL

Madrid, 2023

© Editorial Reus, S. A., para la presente edición  
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
Teléfonos (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54  
Fax: (34) 91 445 11 26  
reus@editorialreus.es  
www.editorialreus.es

1ª edición REUS, S.A. (2023)  
ISBN: 978-84-290-2728-0  
Depósito Legal: M-3446-2023  
Diseño de portada: Lapor  
Impreso en España  
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales COMETA, S. A.  
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

*A mis padres y a mi hijo, y por este orden sólo porque fue  
por el que han aparecido en mi vida.*

# ÍNDICE

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ABREVIATURAS.....                                                                                | 7  |
| INTRODUCCIÓN.....                                                                                | 9  |
| CAPÍTULO 1. EL CONCEPTO DE TURISMO COLABORATIVO.....                                             | 11 |
| 1.1. PRESENTACIÓN DEL CAPÍTULO .....                                                             | 11 |
| 1.2. EL SECTOR ECONÓMICO DEL TURISMO .....                                                       | 11 |
| 1.3. EL MERCADO TURÍSTICO.....                                                                   | 15 |
| 1.4. EL PRODUCTO TURÍSTICO.....                                                                  | 17 |
| 1.5. LA OFERTA TURÍSTICA CLÁSICA .....                                                           | 19 |
| 1.5.1. El establecimiento turístico.....                                                         | 21 |
| 1.5.1.1. El hotel.....                                                                           | 22 |
| 1.5.2. La agencia de viajes y el tour operador .....                                             | 25 |
| 1.5.2.1. El tour operador.....                                                                   | 25 |
| 1.5.2.2. La agencia de viajes .....                                                              | 26 |
| 1.6. LA DEMANDA TURÍSTICA .....                                                                  | 28 |
| 1.6.1. Principales factores determinantes de la demanda turística .....                          | 31 |
| 1.6.2. El turista .....                                                                          | 33 |
| 1.7. LAS NUEVAS FORMAS DE OFERTA TURÍSTICA: EL TURISMO COLABORATIVO.....                         | 34 |
| 1.7.1. Plataformas digitales: modelos colaborativos y bajo demanda.....                          | 35 |
| 1.7.1.1. En particular, el ánimo de lucro de las plataformas.....                                | 37 |
| 1.7.2. El alojamiento local como nueva oferta turística .....                                    | 38 |
| 1.7.3. Síntesis.....                                                                             | 41 |
| 1.8. EL TURISMO COLABORATIVO Y EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO .....                                    | 41 |
| 1.9. LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN ENTRE EL PRESTADOR DE SERVICIOS Y LA PLATAFORMA ..... | 43 |

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.10. LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO DEL SERVICIO Y LA PLATAFORMA .....            | 44        |
| 1.11. LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO Y EL PRESTADOR DEL SERVICIO .....             | 45        |
| 1.12. LA DESCARACTERIZACIÓN DE LOS CONTRATOS REALIZADOS COMO PARTE DEL LLAMADO TURISMO COLABORATIVO .....  | 46        |
| 1.13. LA DESCARACTERIZACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES COMO PARTE DEL LLAMADO TURISMO COLABORATIVO ..... | 47        |
| <b>CAPÍTULO 2. EL TURISMO COLABORATIVO Y LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.....</b>                              | <b>49</b> |
| 2.1. LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA A DISTANCIA .....                                            | 49        |
| 2.2. CONCEPTO DE CONTRATO ELECTRÓNICO A DISTANCIA .....                                                    | 50        |
| 2.3. EL PROCESO DE FORMACIÓN DEL CONTRATO ELECTRÓNICO .....                                                | 52        |
| 2.4. EL PROCESO DE FORMACIÓN DEL CONTRATO ENTRE USUARIOS Y PLATAFORMA .....                                | 56        |
| 2.4.1. Oferta y aceptación.....                                                                            | 56        |
| 2.4.1.1. Usuarios del servicio .....                                                                       | 56        |
| 2.4.1.2. Proveedores de servicios .....                                                                    | 57        |
| 2.5. EL PROCESO DE FORMACIÓN DEL CONTRATO ENTRE PROVEEDORES DE SERVICIOS Y USUARIOS.....                   | 58        |
| 2.5.1. Oferta y aceptación.....                                                                            | 59        |
| 2.6. EL PROBLEMA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN .....                                                        | 60        |
| 2.7. LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....                                                                      | 64        |
| 2.8. LA INSUFICIENCIA DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO .....                            | 66        |
| 2.9. LA NECESIDAD DE SUPERAR EL MODELO ACTUAL.....                                                         | 67        |
| <b>CAPÍTULO 3. LA RESPONSABILIDAD CIVIL.....</b>                                                           | <b>69</b> |
| 3.1. GÉNESIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL .....                                                             | 69        |
| 3.2. TIPOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL .....                                                                  | 70        |
| 3.2.1. Responsabilidad extracontractual o aquiliana .....                                                  | 71        |
| 3.2.1.1. Hecho.....                                                                                        | 72        |
| 3.2.1.2. Ilícitud.....                                                                                     | 73        |
| 3.2.1.3. Atribución del hecho al infractor (culpa, riesgo y sacrificio).....                               | 74        |
| 3.2.1.4. Daño.....                                                                                         | 75        |
| 3.2.1.5. Nexo causal.....                                                                                  | 75        |
| 3.2.2. Responsabilidad contractual .....                                                                   | 76        |
| 3.2.3. Responsabilidad subjetiva .....                                                                     | 77        |
| 3.2.3.1. La presunción de culpabilidad.....                                                                | 78        |
| 3.2.4. Responsabilidad objetiva.....                                                                       | 78        |
| 3.2.4.1. Responsabilidad objetiva: tipos.....                                                              | 82        |

|                                                                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EUROPA.....                                                                                                            | 84         |
| 3.3.1. Francia.....                                                                                                                                     | 85         |
| 3.3.2. Alemania .....                                                                                                                                   | 85         |
| 3.3.3. Portugal .....                                                                                                                                   | 86         |
| 3.3.4. España.....                                                                                                                                      | 87         |
| 3.3.5. El especial caso anglosajón .....                                                                                                                | 89         |
| 3.3.6. El Derecho Europeo <i>stricto sensu</i> .....                                                                                                    | 90         |
| 3.4. EL PAPEL DE LA CONFIANZA EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL.....                                                                                          | 93         |
| 3.5. LA LLAMADA TERCERA VÍA .....                                                                                                                       | 95         |
| <b>CAPÍTULO 4. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN TURISMO COLABORATIVO .....</b>                                                                               | <b>97</b>  |
| 4.1. EL <i>STATE OF THE ART</i> DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES.....                                                           | 97         |
| 4.1.1. El caso especial de los Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información (PSSI) .....                                                   | 98         |
| 4.1.1.1. El tratamiento jurisprudencial del tema .....                                                                                                  | 99         |
| 4.1.2. El régimen especial de responsabilidad de los Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información (PSSI) .....                             | 104        |
| 4.2. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES .....                                                                                     | 105        |
| 4.2.1. En particular, los regímenes contractuales de exoneración de responsabilidad de las plataformas digitales .....                                  | 108        |
| 4.2.2. El panorama de seguros que ofrecen las plataformas digitales .....                                                                               | 111        |
| 4.2.3. Síntesis .....                                                                                                                                   | 112        |
| 4.3. RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES .....                                                                               | 112        |
| 4.4. LA INSUFICIENCIA DE LOS MODELOS DE RESPONSABILIDAD EXISTENTES.....                                                                                 | 114        |
| 4.4.1. Muerte en Texas.....                                                                                                                             | 114        |
| 4.4.2. Muerte en Taiwan .....                                                                                                                           | 114        |
| 4.4.3. Ataque de perro en Argentina.....                                                                                                                | 115        |
| 4.4.4. Intento de violación en Madrid .....                                                                                                             | 115        |
| 4.4.5. El accidente de Brighton .....                                                                                                                   | 115        |
| 4.4.6. Muerte en México .....                                                                                                                           | 116        |
| 4.4.7. Síntesis .....                                                                                                                                   | 117        |
| 4.5. EL NUEVO REGLAMENTO DE LA UNIÓN EUROPEA.....                                                                                                       | 117        |
| <b>CAPÍTULO 5. POSICIÓN ADOPTADA.....</b>                                                                                                               | <b>119</b> |
| 5.1. LA ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONTRATOS DE ALOJAMIENTO CELEBRADOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES «COLABORATIVAS» ..... | 119        |
| 5.1.1. El papel de los contratos de adhesión .....                                                                                                      | 120        |
| 5.2. LAS LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA .....                                                                                             | 121        |

|                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3. LAS LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA CON<br>INVERSIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA..... | 121        |
| 5.4. EL PAPEL DE LA CONFIANZA.....                                                                   | 123        |
| 5.5. LA CONTRIBUCIÓN DE LA TERCERA VÍA PARA EL PROBLEMA<br>EN ANÁLISIS.....                          | 124        |
| 5.6. LA CONTRIBUCIÓN DEL ANÁLISIS ECONÓMICO DEL DERE-<br>CHO .....                                   | 124        |
| 5.7. LA ADOPCIÓN DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD CIVIL<br>OBJETIVA.....                             | 127        |
| 5.7.1. La distinción basada en el ánimo de lucro.....                                                | 130        |
| 5.7.2. Los beneficiarios de la responsabilidad objetiva .....                                        | 130        |
| 5.7.3. La virtualidad moderadora de la posición adoptada .....                                       | 131        |
| 5.7.4. La necesaria exigencia de un seguro de responsabilidad civil obligatorio.                     | 132        |
| 5.7.5. Síntesis .....                                                                                | 133        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                                                             | <b>135</b> |
| Sitios de internet consultados.....                                                                  | 141        |
| Diplomas legales citados .....                                                                       | 142        |
| Jurisprudencia.....                                                                                  | 143        |

Esta obra afronta una cuestión jurídica de gran actualidad que es la responsabilidad civil de las plataformas digitales de alojamiento frente a sus usuarios. Las nuevas formas de interacción entre las personas, en gran medida potenciadas por el gigantesco salto tecnológico al que se ha asistido en estos primeros años del siglo en curso, han determinado la aparición de nuevas formas de negocio, muy asentadas en la facilidad de comunicación generada por la tecnología, y, al mismo tiempo, han provocado un claro desequilibrio en los procesos clásicos tendentes a asegurar la responsabilidad de los agentes causantes de daños en el ámbito de este tipo de negocios jurídicos.

El autor intenta, desde una perspectiva europea, analizar el régimen de la responsabilidad civil de las plataformas digitales de alojamiento, para concluir que lo que hay no es suficiente, y, además, proponer un nuevo modelo de responsabilidad, basado en la responsabilidad objetiva, que garantice el equilibrio del sistema y proteja de forma adecuada a sus actores.

La obra tiene gran alcance práctico especialmente para el sector turístico, así como para juristas y operadores del mercado que pretendan conocer el régimen legal de responsabilidad que envuelve el alquiler vacacional a través de plataformas digitales, desde una triple perspectiva: europea, española y portuguesa, y pone de relieve las insuficiencias del sistema vigente proponiendo soluciones.

**João Carlos de Almeida Vidal** es Doctor en Derecho y Doctor en Turismo. Profesor Auxiliar en la Universidad del Algarve y en ISMAT (Universidad Lusófona de Lisboa), donde imparte más de diez asignaturas en carrera, máster y doctorado. Abogado. Ha escrito numerosos artículos en revistas jurídicas y capítulos de libros, en Portugal y España, tanto de ámbito nacional como internacional. Ha participado, como invitado y como miembro efectivo, en dos proyectos de investigación I+D+I en España («Nuevas fórmulas de comercialización on line de servicios turísticos: subsunción en los tipos legales y distribución de responsabilidad» y «Tratamiento Legal del Turismo Colaborativo y Plataformas Online»). Es miembro del CinTurs, Centro de Investigación en Turismo, Sostenibilidad y Bienestar, ubicado en la Universidad del Algarve, y del CEAD, Centro de Estudios Avanzados en Derecho Francisco Suárez, de la Universidad Lusófona de Lisboa. Es miembro del Consejo Asesor Científico de la *Revista Internacional de Derecho del Turismo (RIDETUR)*, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Córdoba. Ha organizado congresos, jornadas y *workshops* de carácter internacional sobre temas relacionados con el turismo, y ha participado como ponente en numerosos congresos sobre la materia, en Portugal y España.