

Miércoles, 4 de junio de 2025

NOTA INFORMATIVA T&L SOBRE RECOMENDACIONES EN CASO DE APERTURA DE CAJA FUERTE EN HABITACIÓN O UNIDAD ALOJATIVA NO ENTREGADA POR EL CLIENTE

Dentro de la **casuística operativa** a la que pueden enfrentarse los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos respecto a sus clientes, puede presentarse el **siguiente supuesto**: un **huésped finaliza su estancia, no realiza el check-out y no entrega formalmente la habitación dejando pertenencias en su interior haciendo uso de la caja fuerte**. El establecimiento, ante la necesidad de recuperar la habitación para nuevos clientes, se ve obligado a acceder a dicha caja, lo que plantea si puede proceder a su apertura.

Este **caso no se encuentra específicamente regulado** en las normativas de turismo que recogen los derechos y obligaciones de los clientes, por lo que puede **cuestionarse la legalidad de la actuación del establecimiento hotelero**, al entrar en conflicto con otros derechos del cliente como consumidor, así como con la tradicional consideración de la habitación como un espacio protegido por el derecho a la intimidad personal y familiar.

No obstante, **en el marco legal español, la actuación del establecimiento podrá considerarse legítima siempre que se cumplan ciertos requisitos y cautelas**. En caso contrario, **podría derivarse responsabilidad civil (por los daños y perjuicios ocasionados) o incluso responsabilidad penal (por apropiación indebida o vulneración de los derechos del consumidor)**.

Partimos de la premisa de que **la relación entre el establecimiento de alojamiento turístico y el cliente se articula mediante un contrato de hospedaje**, por el cual aquel cede una habitación o unidad alojativa a cambio de un precio y por un tiempo determinado. **La temporalidad es un elemento esencial de este tipo de contrato**.

Por tanto, una vez **finalizado el periodo de estancia contratado, la relación contractual concluye**, incluso si el cliente ha dejado objetos personales en la habitación o en el interior de la caja fuerte. No obstante, el **establecimiento adquiere una obligación temporal de custodia, como depositario involuntario**, especialmente si tiene conocimiento de la existencia de enseres en su interior.

Por ello, para evitar la responsabilidad civil y penal apuntada, la **retirada de dichos objetos y la apertura de la caja fuerte debe realizarse conforme a las siguientes recomendaciones**:

1.- Actuación con buena fe, diligencia profesional y proporcionalidad. El establecimiento debe:

- **Intentar contactar con el cliente** mediante los medios de contacto facilitados (correo electrónico, teléfono, etc.) para que recoja los objetos personalmente o autorice su recogida o envío.

-En caso de **no obtener respuesta** en un plazo prudencial podrá procederse a la **apertura** de la caja fuerte.

2.- Protocolo documentado para la apertura de la caja fuerte. Para evitar responsabilidades o posibles acusaciones de apropiación indebida, se recomienda:

-Realizar la apertura en presencia de al menos dos testigos, preferiblemente personal del hotel (como el responsable de recepción y la dirección). También puede valorarse la intervención de un notario, o la grabación en vídeo del procedimiento.

-Levantar un acta o informe detallado de la apertura, que incluya: Fecha, hora y motivo de la actuación; Identificación de las personas presentes; Descripción detallada del contenido hallado; Firma de los presentes; Custodiar temporalmente los bienes en un lugar seguro (idealmente, una caja de seguridad administrada), hasta que el cliente los reclame.

3.- Obligación de custodia y devolución.

Aunque el cliente no haya entregado la llave ni retirado sus pertenencias, el **establecimiento está obligado a conservar los objetos hallados durante un tiempo razonable. A falta de regulación específica, puede utilizarse como orientación la normativa** sobre objetos perdidos (como la Ley de Enjuiciamiento Civil o reglamentos autonómicos y municipales), que suele establecer plazos de hasta dos años para la reclamación de bienes extraviados.

4.- Previsión contractual y reglamentaria

Resulta altamente **recomendable que los establecimientos contemplen esta situación en sus condiciones generales de contratación o en su reglamento de régimen interior**, informando al cliente de forma previa de la forma de actuar del establecimiento en estos supuestos. Esto otorga **mayor seguridad jurídica al establecimiento y evita reclamaciones posteriores**. Incluso puede preverse, en estos documentos contractuales, el **cobro de un precio por el tiempo en que el establecimiento mantenga en depósito los objetos** del cliente tras la finalización de la estancia.

Desde Tourism&Law quedamos a disposición de los establecimientos de alojamiento turístico a **redactar protocolos internos, o revisión de condiciones generales de contratación** regulen esta situación conforme a la normativa vigente.

Esta nota informativa es de uso interno exclusivo para el cliente de T&L sin que pueda reproducirse, publicarse divulgarse a terceros sin el consentimiento expreso de T&L.
