

# Hoteles frente a reclamaciones de los turistas británicos

POR ANA ROMERO Y DANIEL TERUEL Socia y abogado del Área de Responsabilidad Civil en Cremades & Calvo-Sotelo

**Este medio ha venido exponiendo en distintos artículos la problemática a la que se están enfrentando las grandes cadenas hoteleras de nuestro país, así como sus aseguradoras, relativa a las reclamaciones por daños planteadas por los turistas británicos. Este no es un tema nuevo y lleva cierta cola, sin embargo, ha sido recientemente cuando la escala económica del problema se ha hecho notar de manera más patente como consecuencia de una conjunción de factores que pasamos a analizar. Por un lado la Directiva Europea sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, transpuesta en el Reino Unido por las Regulaciones de 1992, establece la responsabilidad de los touroperadores (TTOO) frente a los consumidores de paquetes turísticos.**

Este medio ha venido exponiendo en distintos artículos la problemática a la que se están enfrentando las grandes cadenas hoteleras de nuestro país, así como sus aseguradoras, relativa a las reclamaciones por daños planteadas por los turistas británicos.

Este no es un tema nuevo y lleva cierta cola, sin embargo, ha sido recientemente cuando la escala económica del problema se ha hecho notar de manera más patente como consecuencia de una conjunción de factores que pasamos a analizar.

Por un lado la Directiva europea sobre viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, transpuesta en el Reino Unido

por las Regulaciones de 1992, establece la responsabilidad de los touroperadores (TTOO) frente a los consumidores de paquetes turísticos por los daños sufridos a causa de la negligencia de alguno de los proveedores de los servicios comprendidos en el paquete -entre ellos los hoteles-.

**Ante dicho marco jurídico, los TTOO, mediante los contratos tipo firmados con los hoteles en nuestro país, se aseguran de varias cosas. En primer lugar, que la jurisdicción y ley aplicables al contrato sea la inglesa y, en segundo lugar, que el coste de las reclamaciones de sus clientes sea plena y automáticamente repercutible a los hoteles contratados.**

Pero hay más. Por un lado las campañas de captación de clientes de los despachos de abogados ingleses son ciertamente agresivas y poco concebibles bajo el prisma deontológico español. Por el otro, la legislación y jurisprudencia inglesas son muy favorables al reclamante-consumidor, sustancial y procesalmente.

A todo lo anterior hay que sumar que las indemnizaciones en el Reino Unido son en general más cuantiosas que en España y que, por norma general, las costas de los letrados de los reclamantes, además de ser más elevadas que las de los letrados españoles, se pueden recuperar en cualquier fase del proceso en su práctica totalidad.

La incidencia real del problema se percibe mejor si se tiene en cuenta la afición de los británicos por los paquetes turísticos que deriva en un elevadísimo número de reclamaciones a lo largo del año, reclamaciones que pueden llegar a cuantificarse en millones de libras. Esta estadística se ha visto incrementada en un 400 por ciento en lo que concierne las enfermedades gástricas durante los pasados meses.

Ante esta situación, la primera reacción de los hoteles españoles ha sido culpar a las estrategias de captación de clientes de los despachos de abogados británicos definiéndolas de abusivas y fraudulentas. La realidad es que los despachos británicos no hacen más que aprovechar la coyuntura legal de su país y la tradicional *Culture Claim* de los países del *Common Law* para maximizar su facturación. De hecho hay instituciones dedicadas a vigilar que se respete la ética profesional de los abogados especializados en daños -la *Law Society*, *PEOPIL* o *APIL*- quienes toman las

Es el clausulado del contrato el que determina que las disputas derivadas del contrato se rijan bajo la ley inglesa

Hay que tener en cuenta que las reclamaciones en el Reino Unido no se dirigen en su mayoría contra el hotel en cuestión

iniciativas oportunas para evitar que se traspasen las líneas permitidas en la práctica legal en el Reino Unido. De este modo, entendemos que el enfoque para resolver la situación a la que se enfrentan los hoteles debe ser buscando soluciones prácticas y por lo tanto ligadas al marco legal del que se derivan los pagos a los que tienen que hacer frente, es decir, dirigidas a modificar la relación contractual entre los hoteles y los TTOO.

Esto es así ya que debemos tener en cuenta que las reclamaciones en el Reino Unido no se dirigen en la mayoría de los casos contra el hotel en cuestión sino únicamente contra el TTOO el cual, gracias al contrato, repercute lo abonado al hotel. Es el clausulado del contrato también el que determina que las disputas derivadas del contrato se rijan bajo la ley y la jurisdicción inglesas.

Obviamente, una solución clara para los hoteles y sus aseguradoras pasa por cambiar dicho clausulado. Sin embargo, no debemos olvidar la posición dominante de negociación de los TTOO. Los hoteles se aseguran altas cotas de ocupación gracias a sus contratos con los TTOO y, en cierto modo, dependen de ellos. Además, una minoría de los operadores turísticos copa la mayor parte del mercado.

Por lo tanto, cualquier cambio en los contratos debe venir demandado por una mayoría de la industria hotelera al objeto de equilibrar las posiciones de negociación. De este modo, aunque es poco probable que los TTOO accedan a cambiar la jurisdicción o la ley aplicable al contrato o a prescindir de la cláusula de repercusión automática de las indemnizaciones, podría procurarse introducir criterios que repartieran la responsabilidad y los incentivos de diligencia entre las partes contratantes. A modo de ejemplo, debería requerirse la notificación por parte del huésped del accidente o enfermedad durante la estancia en el hotel como requisito previo para que el TTOO pueda repercutir cualquier indemnización, siendo esta la práctica habitual que operaba hace años. Asimismo, debería excluirse la repercusión de indemnizaciones con un fundamento puramente comercial.

Será igualmente importante que los hoteles acuerden protocolos de actuación con los TTOO que permitan una gestión eficaz de estas reclamaciones, limitando así su repercusión económica tanto respecto a la indemnización como a las costas de los letrados reclamantes, así como, que cuenten con coberturas de aseguramiento adecuadas que den respuesta a este tipo de riesgo.

Esto no sólo descargará parte de la presión económica soportada por los hoteles, y por consiguiente sus aseguradoras, sino que incentivará a los TTOO a incrementar la cautela a la hora de indemnizar y a usar su influencia para presionar futuros cambios legislativos en el Reino Unido.

**Debería requerirse la notificación por parte del huésped del accidente o enfermedad durante la estancia en el hotel como requisito previo para que el TTOO pueda repercutir cualquier indemnización, siendo esta la práctica habitual que operaba hace años. Asimismo, debería excluirse la repercusión de indemnizaciones con un fundamento puramente comercial. Sería igualmente importante que los hoteles acuerden protocolos de actuación con los TTOO que permitan una gestión eficaz de estas reclamaciones, limitando así su repercusión económica tanto respecto a la indemnización como a las costas de los letrados reclamantes, así como que cuenten con coberturas de aseguramiento adecuadas que den respuesta a este tipo de riesgo. Esto incentivará a los TTOO a incrementar la cautela.**