



La Responsabilidad del Hotel

Sofía Ciudad

Responsable Senior de Siniestros de Responsabilidad Civil en RSA España



Lresponsabilidad del propietario del hotel se determina como una responsabilidad por la prestación de servicio hacia el huésped (con alojamiento) o simple usuario (spa, restaurante) inspirado históricamente en el uso de las fondas y el cuidado de los objetos introducidos durante la estancia, que establecía responsabilidad objetiva para el hotelero, salvo culpa exclusiva de la víctima o fuerza mayor. La actualidad merece otra

interpretación más amplia, atendiendo al caso específico. Veamos algunos ejemplos de los supuestos más comunes en la siniestralidad de un hotel:

1.-ROBO: ¿debe responder el hotel de cualquier robo que ocurra en sus instalaciones? La respuesta es DEPENDE. Primero debemos analizar dónde y como ha ocurrido el robo y si hay custodia del hostelero.

Custodia directa: bienes depositados bajo control del hotel (caja fuerte, aparcamiento). En tales supuestos los huéspedes pueden exigir responsabilidad por la sustracción o pérdida de objetos entregados, por la no adopción de las medidas necesarias para garantizar el debido cuidado de los bienes depositados. Para hacer efectiva esta responsabilidad al cliente le bastará probar la entrega de los efectos.



Custodia indirecta: bienes en la caja fuerte de las habitaciones. Existe una creencia generalizada que el hotel, ante un robo, responderá del valor de los objetos, pero el hecho de no existir ni tan siquiera entrega, nos hace cuestionarnos la calificación misma de depósito, así como el Robo en habitaciones, dependencias comunes, salones, etc. donde opera una responsabilidad por culpa o negligencia, al no haber control y cuidado del hostelero.

En estos casos, ambas partes (huésped y hotel) tienen deber probatorio: el hotel deberá acreditar su diligencia en la adopción de medidas de seguridad (control de acceso a habitaciones, control de empleados, de otros huéspedes, cámaras de videovigilancia) y que ha informado y advertido a los huéspedes de las medidas de cuidado y vigilancia a adoptar con relación a los efectos. Su exoneración será total en caso de robo a mano armada y fuerza mayor. El huésped deberá acreditar tanto el robo como la sustracción de los objetos. Es aconsejable como huésped, comunicar al hotel que va a depositar objetos de valor, para evitar la prueba de existencia de estos, sin que sea necesario comunicar todas sus pertenencias, sino

simplemente los objetos de especial valor, efectivo, joyas, etc.

La mayoría de las pólizas excluyen de todas sus garantías los hurtos, robos y pérdidas de estos objetos valiosos, así como dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito o títulos valores, independientemente de donde se encuentren.

Cuestión distinta es probar la existencia de objetos robados a través de facturas de compra, fotos, testigos, etc.

2.- CAÍDAS: Es el segundo riesgo más frecuente en estos establecimientos ¿Existe obligación de indemnizar por Caídas en el hotel? La respuesta de nuevo es DEPENDE atendiendo a la causa/origen de la caída.

Atendiendo a la teoría del riesgo, recaerá sobre el hotel probar que el origen de los daños se encuentra en la conducta culpable imputable al usuario o de las personas por las que debe responder, imponiendo al hotel la obligación de acreditar que las instalaciones cumplían la normativa aplicable (antideslizantes, advertencias, mantenimiento, correcto funcionamiento).

No se apreciará responsabilidad del hotelero, si el daño obedece a la mera distracción o descuido del perjudicado, que se incardina en los riesgos generales de la vida por tratarse de un riesgo dentro de la normalidad o previsible para la víctima.

3.- OTROS RIESGOS menos frecuentes y que encuentran amparo en algunas pólizas: daños provocados por el servicio de lavandería o guardarropa (robo, hurto, sustracción, desaparición, pérdida, destrucción o deterioro de prendas de clientes) por la actividad de aparcacoches (daños causados por personal del hotel al vehículo), la infidelidad de empleados (daños provocados de forma deliberada por trabajadores del Asegurado), intoxicaciones alimentarias (en la restauración del hotel) o cobertura de licores (menos habitual, por daños causados a consecuencia de la cata de bebidas distribuidas por el asegurado).

En definitiva, hay que analizar el caso concreto y determinar la ocurrencia de los hechos. Como hemos visto, el cómo y por qué ha sucedido el daño resulta fundamental para imputar responsabilidades (si hay intervención de la propia víctima o negligencia por parte del hotel en las medidas para evitar el riesgo).

