

LA RESPONSABILIDAD DEL HOTELERO POR DAÑOS DE LOS CLIENTES EN EL ESTABLECIMIENTO

¿Qué sucede cuando un cliente, durante su estancia en un establecimiento hotelero, sufre una caída? ¿Debe responder el hotelero en cualquier caso? ¿Cuál es el límite?

La cuestión anterior es una de las que más debate ha suscitado durante los últimos tiempos. Así, frente a la postura que defiende que el hotelero está obligado a actuar con la diligencia de un ordenado empresario y que más allá de esa diligencia no cabe exigirle responsabilidad alguna, cierto sector doctrinal defiende la aplicación a la actividad de hostelería de la teoría de la responsabilidad objetiva, según la cual el empresario debe responder por todos los daños que se causen en el interior del establecimiento, con independencia de que su conducta haya sido o no diligente.

Lo cierto es que la figura del contrato de hospedaje no está regulada, hoy por hoy, en nuestro ordenamiento, por lo que a falta de una regulación específica habrá que analizar caso por caso.

En cualquier caso, la conducta diligente del hotelero -advirtiendo al cliente de los peligros cuando los haya o cumpliendo con la normativa aplicable en cada supuesto-, permite acreditar la buena fe en su actuación y trasladar en cierta medida la responsabilidad al cliente que haya actuado desobedeciendo las advertencias recibidas.

Por el contrario, si el empresario hotelero no ha actuado diligentemente, los argumentos de defensa se verán seriamente debilitados, pudiendo alegar en ese caso la concurrencia de culpas, siempre y cuando el cliente haya actuado también de forma inadecuada.

Caso distinto es la responsabilidad por la pérdida o sustracción de objetos introducidos por el cliente en el establecimiento. En este caso únicamente podrá exigirse la responsabilidad del hotelero con respecto a aquellos objetos que se hubieran encomendado a su custodia. Por ejemplo el depósito en una caja fuerte situada en recepción mediante la entrega de un recibo, ya que a través de esta entrega el establecimiento se está haciendo responsable de la custodia.

No obstante, el problema en este caso se plantea a la hora de cuantificar el daño causado, ya que deberá estarse al valor real del objeto en el momento de la custodia. De nuevo en este caso nos encontramos con una cuestión de prueba, ya que el cliente deberá acreditar el valor del objeto o, en el caso de un equipaje, el valor de su contenido.



NUESTRA ESPECIALIZACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO

- Derecho contractual (industria hotelera)
- Derecho Administrativo
- Derecho Tributario y Financiero
- Propiedad Intelectual
- Derecho Laboral
- Nuevas Tecnologías