

Expansión

JURÍDICO



Los hoteleros, en pie de guerra contra los ‘abogados piratas’

El aumento de reclamaciones falsas por daños por parte de turistas ingleses ha obligado a varias patronales a tratar de frenar a los bufetes británicos que siguen estrategias comerciales prohibidas en España.

Laura Saiz, Madrid

El turismo en España está batiendo todos los récords este año y la patronal **Exceltur** ya estima que más de 74 millones de personas, seis millones más que el año pasado, visitarán en 2016 nuestro país. Sin embargo, la picaresca de algunos de ellos está impidiendo disfrutar de estas buenas cifras a varios hoteleros, sobre todo de Tenerife, Mallorca, Benidorm y Costa del Sol.

El número de reclamaciones de turistas británicos se ha disparado el último verano. Y es que tan sólo en Tenerife Sur una veintena de hoteles ya han recibido 150 cartas exigiendo una indemnización que ronda entre 3.000 y 5.000 libras (unos 3.400-5.700 euros con el cambio actual, que está registrando mínimos históricos) por un supuesto incidente sucedido en el establecimiento, aunque alguna de ellas ha llegado incluso a pedir hasta 150.000 libras (170.000 euros).

El problema está en que, según varias asociaciones hoteleras, la inmensa mayoría de estas reclamaciones es falsa. La situación ha llegado a tal extremo que esta semana ha tenido lugar una reunión en Londres en la que se han dado cita representantes de la patronal española, turoperadores británicos y la embajada española en Reino Unido. “Si no se toman las medidas necesarias, se pondrá en peligro la turoperación”, explica Ramón Estalella, secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat).

Publicidad agresiva

“El incremento de reclamaciones se debe a que los despachos ingleses especializados han radicalizado sus técnicas de captación”, explica David Díez, de Rogers & Co Abogados, despacho especializado en transporte y turismo. Así, varias oficinas móviles recorren los lugares frecuentados por los británicos repartiéndoles tarjetas prometiendo “vacaciones gratis” a cambio de presentar una reclamación exigiendo daños y perjuicios al hotel en el que



Los ‘persigue ambulancias’ llegan a España

Furgones que simulan ser ambulancias están recorriendo las principales zonas turísticas españolas animando a los viajeros ingleses a presentar reclamaciones por, sobre todo, supuestas intoxicaciones alimentarias. Se trata de abogados ingleses que ofrecen sus servicios para presentar las demandas desde Reino Unido. “No win no fee”, el equivalente a “sólo cobramos si gana”, no es el único reclamo, ya que prometen “vacaciones gratis” para fomentar las reclamaciones.

están alojados. Son los *claim farmers* (recolectores de quejas), que posteriormente venden a los bufetes ingleses paquetes con clientes a los que ya han construido el caso.

La sucesión de acontecimientos tiene después un patrón bastante similar, según Juan Pablo González, gerente de Asociación Hotelería y Extrahotelería de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel). El turista británico vuelve a su país y allí su abogado antepone una reclamación al turoperador británico que le vendió el paquete vacacional. Lo más habitual es alegar una intoxicación alimentaria, por lo que los cen-

tros preferidos para ser demandados son los que ofrecen *todo incluido* e insisten, sin pruebas, en que en ningún momento salieron del hotel. Posteriormente, el establecimiento recibe una carta con la demanda, que suele ir acompañada del descuento unilateral por parte del turoperador del dinero exigido por el turista.

Honorarios

Una vez recibida dicha comunicación, el reclamado tiene seis meses para pronunciarse formalmente. Pero, “si pide documentación o justificación del incidente, los honorarios del abogado inglés em-

piezan a dispararse”, explica el letrado de Rogers & Co, quien insiste en que “estos bufetes actúan mediante los denominados *Conditional Fee Agreement* (CFA) que les autorizan a recuperar del contrario los honorarios generados desde el momento mismo en el que son designados”.

“Los hoteleros no pretendemos que se acaben las reclamaciones legítimas. Los clientes tienen derecho a ellas y para eso están los seguros, pero no podemos permitir las demandas sin pruebas que se ganan a priori extrajudicialmente”, subraya el secretario general de Cehat.

No es el único problema al

que se enfrentan los establecimientos españoles, ya que “en Reino Unido se sigue un sistema estandarizado de gestión de reclamaciones en vía amistosa denominado *Pre-action Protocol* (CPR), que apenas impone obligaciones de información al reclamante: básicamente facilitar una descripción genérica de los hechos en los que basa su reclamación y una mención de los daños o lesiones sufridos, sin que sea necesario aportar documentación o incluso una cuantificación del daño”, explica el abogado de Rogers & Co. Tanto es así, que se han llegado a poner reclamaciones con un simple ticket de una farmacia.

Además de las reuniones al más alto nivel, los hoteles ya se están poniendo las pilas para frenar el aumento de estas denuncias escasamente justificadas. Han reforzado su estrategia de gestión de riesgos y han aumentado sus protocolos por escrito para neutralizar riesgos y llevar registros adecuados para presentar ante una hipotética nueva reclamación.

Todo sea por frenar el aumento de las denuncias falsas entre unos turistas, los británicos, que suponen casi el 26% de los extranjeros que visitan España, según los últimos datos publicados por la encuesta Frontrur, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Choque de culturas

● El derecho inglés y el derecho español chocan respecto a los conflictos por daños. Las formas de actuación son diferentes, lo que dificulta la resolución cuando las demandas se presentan en un país, pero afectan a otro.

● Las reclamaciones por daños en España deben ir siempre acompañadas de documentación que apoye la versión de los hechos

para que el resultado sea positivo. Un informe pericial o un parte médico son algunos de los ejemplos clásicos.

● En Inglaterra es el reclamado el que se tiene que defender. La petición de pruebas o justificantes hace que las costas legales vayan incrementándose, lo que, en última instancia, podría tener que asumir el propio reclamado.

● El Código Deontológico de la Abogacía Española prohíbe la incitación genérica al pleito o al conflicto, por lo que la actuación de los bufetes ingleses podría ser vista como competencia desleal. Sin embargo, estos letrados no lo han suscrito, así que se quedan fuera de él.

● Una denuncia falsa es siempre constitutiva de delito en España.