



International

Responsabilidad de los hoteles: acciones sencillas, mejores resultados

por Viviane Mardirossian, Gen Re, São Paulo

A todos nos encanta ir de vacaciones. Para la mayoría de nosotros, este tiempo para cargar las pilas y descansar junto con nuestros amigos y nuestra familia es el mejor momento del año. Sin embargo, no todas las vacaciones están exentas de problemas, y los hoteles son una fuente habitual de reclamaciones de seguro. Naturalmente, cuando un huésped sufre alguna lesión por la dejadez o la negligencia de un hotel o de sus empleados, se puede exigir al hotel la correspondiente responsabilidad. Puesto que muchos turistas son extranjeros, estas situaciones pueden complicarse rápidamente debido al impacto de las demandas multijurisdiccionales y los costes que supone su tramitación.

En primer lugar, una buena gestión de riesgos es crucial para reducir la probabilidad de que ocurran incidentes y, si llegan a producirse, es necesario gestionar la situación con eficacia. Aunque los hoteles disponen de listas de verificación completas como ayuda para realizar análisis integrales de riesgos en sus instalaciones y sus prácticas¹, el presente artículo tiene como objetivo resaltar las causas más comunes de reclamaciones que implican responsabilidad de hoteles según nuestra propia experiencia, junto con medidas sencillas que pueden contribuir a mitigar los riesgos a que están expuestos.

Causas de las reclamaciones de responsabilidad de los hoteles

Recepción

Todo empieza con la reserva. Los hoteles necesitan tener toda la información sobre sus huéspedes antes de que lleguen, especialmente si se van a alojar niños, personas mayores o huéspedes que requieren asistencia especial. Dada la profundidad de la información sobre los huéspedes a la que tiene acceso al personal de recepción, es esencial tratar estos datos de forma cuidadosa y respetuosa. Esto incluye:

Conteúdo

Causas de las reclamaciones de responsabilidad de los hoteles	1
Responsabilidad sobre la mitigación de los riesgos	3
Reclamaciones transfronterizas	3
Resumen	4

- No pronunciar en voz alta en recepción datos relacionados con los huéspedes y sus habitaciones.
- Si es posible, establecer áreas separadas en el mostrador de recepción para evitar que personas ajenas puedan escuchar detalles privados.
- Tener especial cuidado al activar las tarjetas magnéticas: un mínimo error puede permitir a una persona acceder sin permiso a la habitación de otro huésped.

Habitaciones

Los casos de resbalones y caídas constituyen las causas de reclamación más frecuentes en las habitaciones de los hoteles, pero hay muchos otros aspectos a considerar sobre la seguridad. La intoxicación también puede ser un problema si se ofrece minibar o aperitivos. Se recomienda prestar especial atención a lo siguiente:

- Evitar decoración que incluya piezas pequeñas que puedan ser ingeridas por los niños.
- Evitar alfombras en las habitaciones. Las alfombras son un entorno excelente para ácaros y chinches que pueden provocar reacciones alérgicas.
- Asegurarse de que los colchones se limpian al menos una vez al mes para evitar chinches y demás insectos .
- Los muebles deben ser firmes y estar asegurados a las paredes. A veces la belleza es enemiga de la seguridad.
- Mantener en buen estado los equipos eléctricos (p. ej. interruptores, secadores de pelo, iluminación) para evitar el riesgo de descargas eléctricas.
- Algunos hoteles deciden usar cortinas de plástico en los baños para reducir el riesgo de accidentes. El vidrio es atractivo a la vista, pero si un huésped resbala y el vidrio se rompe, las consecuencias pueden ser graves.
- Las bebidas deben estar selladas y no debe guardarse nada aparte de ellas dentro del minibar.
- Si se ofrecen aperitivos, se deben mantener fuera del alcance de la luz directa del sol y se debe respetar su fecha de caducidad.

Restaurantes y cocinas

La intoxicación alimentaria es una causa muy común de reclamaciones procedentes de hoteles, y sus consecuencias pueden ser letales. Entre los aspectos a considerar destacan:

- Los alimentos almacenados deben conservarse debidamente envasados y refrigerados. Lo ideal es que exista un proceso diario de revisión de los productos recibidos para verificar la calidad de los suministros.
- Debido al riesgo de salmonelosis, muchos hoteles evitan servir huevos crudos en sus comidas.
- Los hoteles que ofrecen comidas estilo bufé deben adoptar medidas para evitar el riesgo de quemaduras con sartenes y calentadores de comida expuestos.

Instalaciones y zonas comunes

Los resbalones y las caídas son el problema número uno en estas zonas, pero también son demasiado frecuentes los incidentes que afectan a niños que usan instalaciones recreativas como piscinas. Los huéspedes bajo la influencia del alcohol también representan un riesgo considerable en las inmediaciones de piscinas y playas.

- Debe haber de servicio socorristas para supervisar el uso de las piscinas.
- La profundidad de las piscinas debe estar indicada claramente.
- Dependiendo de la piscina, los rótulos de advertencia que prohíben el buceo son una medida adecuada para evitar accidentes.
- El mantenimiento adecuado y periódico de las piscinas y otras instalaciones es importante (p. ej., revisión de escaleras, toboganes, iluminación, trampolines y otros elementos que pueden provocar accidentes graves si no se encuentran en perfecto estado).
- Los juguetes acuáticos deben mantenerse fuera de la zona de la piscina cuando no se están utilizando. Aunque son divertidos, pueden provocar muchos resbalones y caídas.



Seguridad

La seguridad es un asunto de crucial importancia, y en general recomendamos:

- El uso de cámaras CCTV en los espacios públicos del establecimiento (allí donde esté permitido) e informar a los huéspedes sobre su uso a fin de evitar problemas con la privacidad de los datos.
- Ofrecerles a los huéspedes información sobre seguridad al realizar el check-in.

Además de estos aspectos más tradicionales de la seguridad, la ciberseguridad se está convirtiendo en un tema cada vez más importante. El sector hotelero se ha convertido en un objetivo preferente para los hackers al servicio de estados que intentan seguir los movimientos de personajes importantes y sus preferencias. Si consiguen penetrar en el sistema de gestión de datos de un hotel, los cibercriminales pueden obtener acceso a información personal como nombres, direcciones, preferencias y números de tarjeta de crédito.

El alcance de los daños puede ser enorme, tal como demostró el caso de Marriott International, donde un tercero no autorizado copió y encriptó la información perteneciente a unos 383 millones de clientes de su sistema de reservas de Starwood.² Según la información revelada en los medios de comunicación, el ataque afectó a los clientes que hicieron reservas en la marca hotelera Starwood, propiedad de Marriott, desde 2014 hasta septiembre de 2018. Se robaron nombres, direcciones, números de teléfono, fechas de nacimiento, direcciones de correo electrónico y datos de tarjeta de crédito encriptados de los huéspedes de los hoteles.

Por tanto, no es de extrañar que la responsabilidad por la ciberseguridad sea una preocupación acuciante tanto para las cadenas hoteleras como para la comunidad del seguro/reaseguro, y ya se puede encontrar cobertura en productos de ciber seguros tanto daños propios como a terceros.

Responsabilidad sobre la mitigación de los riesgos

Aunque se espera de la dirección de un hotel que sea consciente de los riesgos y adopte medidas preventivas para descartar o minimizar la posibilidad de accidentes, la experiencia demuestra que no todos ellos están familiarizados con los riesgos y la responsabilidad que

conlleva operar un hotel. En consecuencia, recomendamos que se incluya en la política de gestión de riesgos de todo hotel una formación sobre la manera de abordar las diferentes situaciones y medidas de prevención de riesgos. Dicha formación no debe ser solo para la dirección del hotel, sino para la totalidad de su personal.

En último término, la capacidad de ofrecer asistencia inmediata y adoptar un enfoque profesional puede marcar la diferencia entre una reclamación ordinaria y una de gran cuantía. (P. ej., si se necesita asistencia médica, ¿hay implementado un proceso para obtener con rapidez la ayuda de los profesionales médicos más cercanos?).

Reclamaciones transfronterizas

Los hoteles reciben huéspedes de todo el mundo, especialmente aquellos ubicados en los puntos turísticos más destacados. Aquí en Latinoamérica, sitios como Cancún, Punta Cana y Guanacaste abren sus puertas a un enorme número de turistas al año, y buena parte de ellos provienen de Estados Unidos y Canadá. En nuestra experiencia en Latinoamérica, cuando le sucede algo a un huésped de un hotel la jurisdicción legal técnicamente responsable de decidir sobre el asunto es la del lugar donde está ubicado el hotel. Sin embargo, es muy habitual ver a turistas estadounidenses o canadienses hacer reclamaciones en sus propias jurisdicciones, que son bien conocidas por el alto nivel de sus indemnizaciones.

Los hoteles deben estar preparados para abordar dichas reclamaciones, y para ello es esencial contar con una estrategia bien definida. En ella se deben incluir disposiciones para garantizar que los afectados reciban asistencia inmediata, que se pueda acceder a ajustadores o expertos especializados en casos multijurisdiccionales y poder contar con el apoyo de abogados y negociadores para alcanzar acuerdos lo más pronto posible y, preferiblemente, antes de que se conviertan en reclamaciones formales.

Sobra decir que también es necesario informar de inmediato a la aseguradora para que pueda proporcionar asistencia desde el mismo inicio del caso y adoptar medidas para minimizar la exposición. En casos internacionales complejos, las reaseguradoras también pueden ser asesores útiles que ofrecen una visión más amplia de posibles soluciones en relación con el proceso de tramitación de las reclamaciones y ofrecen los datos de proveedores internacionales que pueden ayudar al asegurado a liquidar el siniestro.

Si una reclamación se hace en una jurisdicción que no es la que debería de utilizarse, el procedimiento normal sería iniciar una moción de *forum non conveniens* (es decir, la doctrina que le permite a un tribunal rechazar un caso si existe otro tribunal más apropiado). No obstante, cabe señalar que negociar una reclamación desde el principio puede resultar más eficiente en cuanto a costes que transferir a otra jurisdicción el proceso y su ulterior conclusión.

Conclusión

Las pólizas de seguro de responsabilidad general de hoteles incluyen cobertura de daños personales y materiales sufridos por huéspedes durante su estancia en las instalaciones de un hotel, y también se pueden añadir coberturas adicionales en pólizas por separado dependiendo de la ubicación. El enorme número de huéspedes que visitan los hoteles cada año los convierte en un objetivo perfecto para demandas de responsabilidad civil. Para mitigar los riesgos con éxito es esencial llamar la atención de las direcciones de los hoteles acerca de su exposición al riesgo y ayudarles a poner en práctica una estrategia bien definida para abordar los incidentes. En definitiva, una respuesta rápida y profesional puede ser un factor decisivo a la hora de evitar reclamaciones importantes.

Notas finales

- 1 Se puede encontrar un ejemplo en el sitio web de Safety Risk en <https://safetyrisk.net/download-page/download-info/hotel-resort-risk-checklist-doc/>
- 2 <https://news.marriott.com/news/2019/01/04/marriott-provides-update-on-starwood-database-security-incident>

Acerca del autor

Viviane Mardirossian es abogada, se incorporó a Gen Re en 2013, tras haber trabajado anteriormente en el sector de reaseguro y en un importante despacho de abogados en Brasil. Es la gerente de siniestros responsable de la gestión de siniestros de contratos y facultativos en América Latina. Se puede comunicar con Viviane en el tel. +55 11 5186 2506 o en viviane.mardirossian@genre.com.



The difference is...the quality of the promise.



genre.com | genre.com/perspective | Twitter: @Gen_Re

General Reinsurance AG

Esc de Representação no Brasil LTDA

Av. Paulista, 1636, 6th floor, Suite 610

São Paulo, SP 01310-200, Brazil

Tel. +55 11 5186 2500

Fotografías: © Getty Images: Jacob Wackerhausen, czekma13, BrAt_PiKaChU, petrenkod

Esta información ha sido compilada por Gen Re con el propósito de que sirva de información general para nuestros clientes y para nuestro personal profesional. Es necesario verificar esta información de cuando en cuando y actualizarla. No se debe considerar como una opinión legal. Consulte con sus asesores jurídicos antes de utilizar esta información.

© General Reinsurance AG 2019