



## El “consumo seguro” en la hotelería



*Se ha llamado consumo seguro a un criterio jurídico rector en materia de contratos de consumo. El contrato de hospedaje es una especie dentro de los mismos.*

Este criterio determina que los productos y servicios que se ofrecen al público deben ser puestos a disposición para su uso o consumo, en condiciones tales que no conlleven daños al usuario y en general, tampoco riesgos. En caso en que los riesgos no fueran absolutamente evitables, los servicios o productos deben ofrecerse con las advertencias y la información tal que anoticie al usuario sobre su existencia, y que le permita adoptar todas las medidas que estime adecuadas para prevenirlo o morigerarlo. Un ejemplo que ilustra lo que se explica son los conos amarillos que se ubican en espacios de acceso público (aeropuertos, restaurantes, paseos de compras, etc.) cuando el piso está húmedo; o los mensajes





y leyendas que se inscriben sobre bolsas y cajas de productos con partes pequeñas, etc.

En materia de hospedaje el criterio del *consumo seguro* tiene plena vigencia.

De allí que los asesores legales cuando nos abocamos al asesoramiento en materia de cumplimiento normativo o compliance al visitar las instalaciones de los hoteles, sugerimos la adopción de todas las medidas que reduzcan los riesgos y la instalación de avisos y cartelera en las áreas (piscinas, escaleras, baños, etc.) o en los artefactos especialmente riesgosos (como los del gimnasio).

También es recomendable la adopción de los *recursos técnicos* que permitan conocer exactamente la causa y circunstancias en que un accidente pudo haber ocurrido (CCTV), o bien las medidas adecuadas para atender estas contingencias cuando ocurren (servicio de emergencias médicas, botiquines, personal capacitado para atender estas situaciones), etc.



Y que se cuente con protocolos de actuación de modo tal que el manejo de la situación crítica sea el adecuado. La experiencia indica que estas situaciones se dan en contextos imprevistos y con distinto personal a cargo, por lo que es muy útil que la empresa haya puesto a disposición una guía para uso de quien le toque conducir una situación crítica e infrecuente.

Cuando un huésped se lesiona dentro de un establecimiento hotelero, salvo excepciones como por ejemplo serían la culpa muy grave o el dolo de la propia víctima, un caso de legítima defensa, o un verdadero caso de fuerza mayor o caso fortuito, en principio surge la *responsabilidad del hotelero*, quien deberá asumir por ende las consecuencias de ese suceso.

Un hito fundamental en el manejo de estas situaciones es el de la denuncia de lo ocurrido a la compañía de seguros, en el breve lapso que la póliza hubiera establecido.

***Luego de las medidas de prevención, la contratación de seguros es la mejor herramienta al alcance del hotelero.***

El seguimiento y acompañamiento en la atención de la salud del huésped no sólo resulta recomendable por razones de consideración a la persona que ha sufrido un accidente, o por las de naturaleza comercial que indican que en tales situaciones debe extremarse la cercanía y colaboración personalizada con el huésped. Sino que también porque esto permite tener información de primera fuente sobre la causa del accidente y sus circunstancias, su gravedad, el tratamiento indicado y el pronóstico. Todo esto constituye



información fundamental para la toma de decisiones posteriores, para determinar cuál es el alcance de la responsabilidad comprometida.

El manejo de la reputación comercial del establecimiento en las redes sociales o plataformas de reservas debe hacerse en estos casos bajo la supervisión del asesor legal del establecimiento. Reconocimientos del hecho, o pedidos de disculpas, bajo las distintas formas o modalidades que pueden hacerse, deben ser materia de análisis cuidadoso antes de ser transmitidos.



Llegado el caso a un punto donde se planteará la posibilidad o conveniencia de acordar una indemnización, en muchos casos la estimación que el pasajero o el hotel podrían hacer por sí solos dista considerablemente de los criterios que, en esta materia, adoptan los tribunales de justicia a partir de la aplicación de los principios y mecanismos previstos en las normas sobre responsabilidad.

También en esta etapa resultará de toda conveniencia que las decisiones se adopten con toda la información disponible, y que se ejecuten con la debida colaboración de quienes se hallen en mejor condición técnica de hacerlo con éxito.