

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

José Luis Martínez González, Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta para la que se solicita respuesta por escrito sobre la crisis de las reclamaciones gástricas por turistas ingleses.

Congreso de los Diputados, a 29 de Mayo 2017

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La modificación de la ley de protección del consumidor de Reino Unido de 2013 fijó entre otras ventajas para el demandante, la capacidad de denunciar un servicio hasta tres años después de haberlo utilizado o hacerlo sin pruebas fehacientes que demuestren su versión (en el caso de que sea imposible obtenerlas). Así las cosas, las populares 'claim farms' británicas -firmas de abogados buitres que han puesto en jaque antes a sectores como el del automóvil o la sanidad pública- han aprovechado el vacío legal para hacer foco en el turismo.

La picaresca es simple. El turista viaja con un turoperador a cualquier zona turística y se aloja en un hotel en el que desayuna, come y cena durante una semana. Al regresar a Reino Unido y a través de un despacho de abogados experto en consumo, presenta una reclamación contra la empresa que organizó el viaje alegando que la comida ingerida en el hotel le produjo una intoxicación alimentaria.

Los hoteleros de Benidorm, en especial aquellos que trabajan con turoperadores británicos en régimen de todo incluido, sufrieron el pasado año una avalancha de reclamaciones de los turistas británicos, estas se dispararon un 700% en la provincia, generándole un perjuicio económico a los hoteles que se estima entre 13 y 15 millones de euros. El fenómeno se está extendido a Canarias, Baleares y la costa norte de Cataluña. El problema de la avalancha de reclamaciones es especialmente acuciante para Benidorm, que no solo vive por completo del turismo sino que lo hace en gran medida de los británicos; con seis millones de pernoctaciones anuales, suponen el 50% de la facturación hotelera cada año.

Son numerosos los medios de comunicación que empiezan a llamar la atención sobre esta problemática y a recoger el clamor del sector hotelero.

Según un despacho de abogados que trabajaba para el sector hotelero asesorando en las reclamaciones por este tipo de fraude: "Casi el 70% de las reclamaciones son fraudulentas o

C.DIP 36033 29/05/2017 19:42

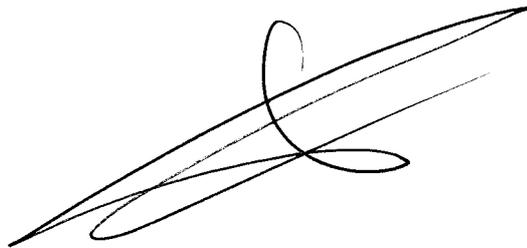
grises, en las que el cliente sí estuvo enfermo, pero su patología no tenía relación con la comida y bebida del hotel"

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos aboga por cambiar las cláusulas de los contratos entre el hotel y el turoperador, en los que se permite que este recargue sobre la facturación del establecimiento el coste de las quejas de los clientes. La patronal pretende impulsar una modificación en la que se exijan fundamentos y pruebas de que la enfermedad existe y está relacionada con la comida ofrecida en el hotel.

Solo entre enero y septiembre del año pasado llegaron a los hoteles de Mallorca 50 millones de euros en reclamaciones". Las comunidades de Cataluña, Andalucía, Valencia y Baleares han denunciado el caso ante la Secretaría de Estado de Turismo.

En relación a lo anterior, se formulan las siguientes preguntas:

- 1- ¿Tiene el gobierno datos de la dimensión del problema y del perjuicio que se está generando contra el sector hotelero español las demandas de consumidores del Reino Unido?
- 2- ¿Qué medidas está adoptando el gobierno para abordar este problema?
- 3- ¿Está realizando el gobierno alguna acción diplomática al respecto? ¿Qué gestiones ha realizado la embajada británica en Londres?
- 4- ¿Está la administración General del Estado en colaboración con el Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil tomando alguna medida al respecto en nuestro país?



José Luis Martínez González

Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos