



AMPLIACIÓN A LA RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/12902

29/05/2017

36033

AUTOR/A: MARTÍNEZ GONZÁLEZ, José Luis (GCS)

RESPUESTA: Como continuación a la respuesta del Gobierno registrada de entrada en esa Cámara con el nº 42026 de fecha 10 de julio de 2017, se traslada la siguiente información adicional:

Según los datos facilitados por la Federación de Empresarios de Hostelería de Mallorca (FEHM), en el año 2016 se presentaron un total de 385 reclamaciones por importe de 3.719.325,30 libras esterlinas. Esta cifra de reclamaciones suponía un incremento importante con respecto al año 2015 (154 en total) y, en consecuencia, un incremento importante de la cantidad reclamada que en el año 2015 alcanzaba la cifra de 1.569.993 libras esterlinas.

Esta problemática se vendría manifestando, igualmente, en la Comunidad Autónoma de Canarias y en la Comunidad Valenciana donde el sector hotelero (Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de las Palmas y Asociación Empresarial Hotelera de Benidorm y la Costa Blanca (HOSBEC), respectivamente) ha denunciado dicha práctica.

El origen de este problema se atribuye a la modificación, en el año 2013, en el Reino Unido de la legislación sobre arbitraje, que excluye del portal de arbitraje de consumo todas las reclamaciones por prestación de servicios realizados fuera de Reino Unido y al hecho de la validación de las reclamaciones con una mínima acreditación (ticket de compra de un medicamento para el tratamiento de trastorno intestinal o gástrico).

En este contexto, la posición de los operadores turísticos viene siendo criticada, imputando a éstos la admisión de las reclamaciones con escasa base probatoria, reclamándole posteriormente al hotel las cantidades resultantes de la reclamación.

En el escenario descrito, por parte del Gobierno británico se ha incluido en las recomendaciones de viaje a España -publicadas en su sitio web- una advertencia expresa sobre las consecuencias penales que pudiera derivarse tanto en España como en Reino Unido por la interposición de una reclamación falsa por padecimiento de lesión o enfermedad (<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/spain>).

Cabe señalar que, según la información publicada, el Gobierno británico habría previsto una modificación normativa a los fines de abordar la problemática de referencia que entraría en vigor en el año 2018.



Desde el Ministerio del Interior se han mantenido contactos periódicos con representantes de la Federación de Empresarios de Hostelería de Mallorca con el fin de comunicar la inquietud señalada y trabajar en el desarrollo de una estrategia para poner en práctica durante la etapa estival 2017.

En el marco de la reunión mantenida con esta Federación de Empresarios, desde el Ministerio del Interior se realizaron las siguientes propuestas:

- Documentar los supuestos existentes, integrando la información recabada con la finalidad de poder identificar el proceder señalado con un *modus operandi* preestablecido conformado por un comportamiento fraudulento que permitiera el desarrollo de una investigación policial y, en consecuencia, y a cuyo amparo poder realizar actuaciones policiales tales como: la identificación de las personas que realizan la captación de los reclamantes en la vía pública en las proximidades de los hoteles, indagar sobre la actividad concreta realizada, acreditar que está llevando a cabo la actividad de referencia, establecer un nexo común entre los captadores actuantes en los diferentes puntos de actividad -diferentes municipios turísticos y establecimientos hoteleros-.

Todo ello con la finalidad de acreditar la concurrencia de un proceder premeditado y organizado, así como su correspondencia con una conducta fraudulenta.

- Sensibilizar a los operadores turísticos Thomas Cook, Jet2 Holidays, Tui y Monarch en relación con la problemática señalada, teniendo en cuenta el papel que desarrollan respecto a la validación previa de las reclamaciones.
- Diseñar, por parte de la FEHM, un Plan de Comunicación que informase de la voluntad de perseguir aquellas conductas que pudieran resultar ilícitas en base a la solicitud de reclamaciones falsas.

Además, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado han procedido a efectuar las siguientes actuaciones:

- Con la National Crime Agency (NCA) británica. A través del Oficial de Enlace de dicha agencia, con quien se mantuvo en marzo de 2017 una reunión explicándole la problemática. El pasado 9 de marzo de 2017 se le solicitó vía correo electrónico conocer si existía alguna investigación por dichos hechos en Reino Unido.
- Con Europol, para conocer si tal problemática se está dando en otros países de la Unión Europea y si existen coincidencias con los datos aportados, conocidos a lo largo de la investigación. Se realizó una petición al respecto el 24 de marzo de 2017.
- Con aseguradoras, las cuales han expuesto la gravedad de la situación y la intención de, en el caso de ser preciso, presentar oportuna denuncia.





Por otro lado, con la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), la cual es una asociación empresarial de seguros que representa a 223 entidades aseguradoras y reaseguradoras que reúnen el 96,22% del mercado asegurador en volumen de negocio.

Madrid, 27 de septiembre de 2017