VACACIONES DE VERANO

Avisos de "no nos hacemos responsables", ¿hoteles pueden usarlos?

El verano trae consigo más viajes y, con ellos, más pertenencias extraviadas en hoteles. Conozca lo que debe hacer en estos casos y lo que indica la ley.

GERARDO ROSALES
gerardo.rosales@diariogestion.com.pe

Durante vacaciones de verano, es común el aumento en la afluencia de viajeros a hoteles y alojamientos turísticos. En muchas ocasiones, los huéspedes se encuentran con avisos que declaran que el hotel no se hace responsable por objetos extraviados, lo que genera dudas sobre la validez de estas afirmaciones.

La responsabilidad de los hoteles respecto a los objetos perdidos dentro de sus instalaciones se encuentra regulada por una combinación de normativas, como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje y, en casos aplicables, la Ley N° 29461 que regula el servicio de estacionamiento vehicular.

De acuerdo con Pedro Llerena Córdova, asociado de CMS Grau, los hoteles tienen la obligación de garantizar la idoneidad de sus servicios, lo que incluye la seguridad de los objetos bajo su custodia.

Esta responsabilidad está limitada a los bienes declarados formalmente por el huésped. Sin embargo, no se considerará responsable al hotel si se demuestra que la pérdida fue resultado de un caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros que rompan el nexo causal.

Un ejemplo es el Expediente N° 050-2021/PS0-INDECOPI-JUN, donde la pérdida fue atribuida a un compañero de habitación del denunciante, eximiendo al hotel de responsabilidad. El Expediente N° 00092-2020/PS1 determinó que la pérdida de pertenencias causada por un invitado autorizado por el huésped también eximía al hotel de responsabilidad.

Cláusulas abusivas

Alex Sosa, socio del estudio Muñiz, explicó que los carteles que eximen de responsabilidad a los hoteles por objetos perdidos podrían constituir cláusulas abusivas. Según el artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, son abusivas las cláusulas que excluyen o limitan la responsabilidad del proveedor por dolo o culpa.

Este tipo de disposiciones desconocen una garantía implícita que el consumidor asume al contratar un servicio de hospedaje, la cual incluye la seguridad de sus pertenencias.

Sosa enfatizó que estos carteles, al intentar trasladar la responsabilidad al huésped, generan una desventaja injustificada, contraviniendo las normas de protección al consumidor.

Objetos encontrados

Los objetos perdidos, cuyos propietarios no pueden ser identificados, deben ser entregados a la autoridad municipal según lo dispuesto en el artículo 932 del Código Civil. Los objetos olvidados, cuyos propietarios son identificables, deben ser custodiados por el hotel y se deben realizar esfuerzos razonables para contactar al dueño y devolverlos.

SE RECOMIENDA

Cámaras de seguridad. Alex Sosa señaló que estas pueden contener la imagen de diversas personas las cuales constituyen datos personales protegidos por la normativa. Si un cliente solicita acceso a estas grabaciones, el hotel debe proporcionar únicamente las imágenes donde figure el solicitante.



Seguridad. Salvo aplique algunas de las excepciones contenidas en la norma, el hotel no puede compartir imágenes (datos personales) de terceros sin su consentimiento previo, expreso, libre e informado.

PARA CONSUMIDORES Y HOTELES

Procedimientos y recomendaciones

Cuando un consumidor enfrenta problemas relacionados con objetos perdidos o extraviados en un hotel, puede recurrir a diversos mecanismos. El primero es presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones del hotel, que debe ser respondido en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Si esta vía no resulta efectiva, el consumidor puede presentar una denuncia ante el Indecopi para evaluar la responsabilidad del proveedor y determinar posibles sanciones.

El consumidor debe ser diligente al informar cualquier pérdida o extravío de manera inmediata y documentar sus reclamos.

Para los hoteles, se recomienda establecer políticas claras y accesibles sobre la custodia de pertenencias, incluyendo opciones para la declaración de objetos valiosos. Es esencial garantizar la seguridad de las instalaciones con medidas como cámaras de vigilancia y procedimientos adecuados para objetos encontrados.