



Universidad Abierta Interamericana

## **TRABAJO FINAL**

**Título del Trabajo: “Robos en Hoteles”**

*Subtítulo: “Responsabilidad del hotelero frente al robo o hurto dentro del establecimiento hotelero de los efectos personales de los huéspedes”*

Alumno: Pablo José Penna

Matrícula: N° 20.246

Título a obtener: Licenciado en Hotelería

Carrera: Licenciatura en Hotelería

Facultad: Turismo y Hospitalidad - Sede Cisneros

17-11-2008

## ÍNDICE

Título del trabajo de investigación	6
Subtítulo	6
Tema del trabajo de investigación	6
Introducción	7
<b><u>Capítulo 1:</u></b> Presentación de la problemática	
Presentación de la problemática	10
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Justificación	13
<b><u>Capítulo 2:</u></b> Antecedentes, Limitaciones y Marco Teórico.	
Antecedentes	16
Trabajo de investigación de la A.H.T	17
Limitaciones	18
Marco teórico	19
Hotel	19
Hotel: Prestador de servicios turísticos	20
Hotelero	20
Huésped	21
Contrato	21
Tipos de contratos	22
Contratos en la actividad hotelera	22
Contrato de hospedaje	22
Características del contrato de hospedaje	23
Contrato de depósito	24
Características del contrato de depósito	25
Efectos personales del huésped	25
Hechos ilícitos	26
Composición de un hecho ilícito	27
Riesgo, amenaza y vulnerabilidad	28
Daños	29
Resarcimiento del daño ocasionado por un hecho ilícito	29
Valor del objeto robado o dañado	30
Responsabilidades	30
Responsabilidades de los hechos y actos	31
Responsabilidad del hotelero	31

Derechos y obligaciones	32
Quejas y reclamos	33
Normas jurídicas	33
Doctrina y jurisprudencia	34
Seguridad	34
Seguridad turística	35
Seguridad hotelera	35
Modelos de seguridad hotelera	35

### **Capítulo 3:** Aspectos metodológicos

Aspectos metodológicos	38
Fuentes primarias	38
Población o universo de estudio	39
Elementos o unidades de análisis	39
Muestra de estudio	39
Instrumento de recolección de datos	40
Modelo de la entrevista	41
Fuentes secundarias	43
Análisis de las entrevistas realizadas	44

### **Capítulo 4:** Turismo y seguridad

Turismo	48
Desarrollo del turismo	48
Crecimiento de la actividad turística en Buenos Aires	49
Oferta turística en Buenos Aires	50
Estadística de turismo internacional en Buenos Aires	51
Seguridad	54
Antecedentes de los hechos de delito	54
Ranking de ciudades seguras a nivel mundial	55
Impacto de la seguridad en el crecimiento y desarrollo turístico	55

### **Capítulo 5:** La actividad hotelera

El servicio en hotelería	58
La hospitalidad y calidad	59
Manifestaciones de hospitalidad	59
La seguridad, un servicio clave en la actividad hotelera	60

**Capítulo 6:** Normas jurídicas y responsabilidades

Normas que regulan la actividad hotelera	62
Las responsabilidades del hotelero	62
Ámbito de responsabilidades	65
Lugar de ocurrencia del hecho ilícito	65
Período en que es responsable el hotelero de los objetos de los huéspedes	66
Imposibilidad del hotelero de reducir o eliminar su responsabilidad	66
Exclusiones de responsabilidades del hotelero	67
Causas que excluyen la responsabilidad del hotelero ante un hecho ilícito	68
Uso de cajas de seguridad	69
Denuncias de los hechos ilícitos	69
Derechos y obligaciones	70
Derechos y obligaciones del huésped	70
Derechos y obligaciones del hotelero	71

**Capítulo 7:** La seguridad en la actividad hotelera

Seguridad hotelera	73
Importancia de la seguridad	74
Características de la seguridad	74
Detección y prevención de hechos ilícitos	75
Objetivos y alcances de la seguridad	76
Amenazas a la seguridad	76
Seguridad externa del hotel	77
Plan de seguridad	77
Desarrollo de un plan de seguridad para la detección y prevención de hechos ilícitos	78
Comunicación del plan de seguridad	79
El rol del huésped en el plan de seguridad	79
Departamento de seguridad de un hotel	80
Normas de seguridad hotelera respecto a hechos ilícitos	81
Manipulación del equipaje de los huéspedes	82
Seguros para la actividad hotelera	83
Tipos de seguros para hoteles	83

**Capítulo 8:** Conclusión 86

## **Anexos**

<b><u>Anexo I:</u></b> Entrevistas	90
<b><u>Anexo II:</u></b> Artículos del Código Civil de la República Argentina	111
De los actos ilícitos	111
De los delitos	111
De las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos	112
De los contratos en general	113
Del consentimiento de los contratos	113
Del objeto de los contratos	114
De la prueba de los contratos	114
Del depósito	114
Del depósito voluntario	115
De la cesación del depósito	115
Del depósito necesario	115
<b><u>Anexo III:</u></b> Doctrinas y jurisprudencias	
<b><u>Doctrina</u></b>	118
“Responsabilidad del dueño del hotel por accidentes y hurtos” (Dra. Celia Weingarten)	118
“Naturaleza jurídica de la responsabilidad del posadero y del contrato de posada (hostería)” (Guillermo Allende)	123
<b><u>Jurisprudencias</u></b>	
“González, Rubén c/Sarmiento Palace Hotel”	125
“Fernández, Fabio Daniel c/Federación Argentina Sindical de Petróleo y Gas Privado s/daños y perjuicios”	126
<b><u>Anexo IV:</u></b> Artículos periodísticos	
“¿Es responsable el hotelero por robos en los automóviles en su propio establecimiento?”	129
“Robos de pertenencias en hoteles: responsabilidades y derechos”	130
“Asaltos, robos y arrebatos: se denuncian 157 robos por hora en Argentina”	131
“En 10 años anunciaron 44 planes contra el delito, pero igual subió”	133
“Buenos Aires, abajo de la mitad en el ranking de ciudades seguras”	134
<b><u>Bibliografía</u></b>	136

**Título del Trabajo de Investigación**

*“Robos en Hoteles”*

**Subtítulo**

*“Responsabilidad del hotelero frente al robo o hurto dentro del establecimiento hotelero de los efectos personales de los huéspedes”*

**Tema del Trabajo de Investigación**

El tema del presente trabajo de investigación es el alcance de la responsabilidad del hotelero en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por la desaparición o daño causado a los efectos personales de los huéspedes, producidos por un hecho ilícito (como ser un robo o hurto) cometido dentro de un hotel.

Este tema trata la responsabilidad del hotelero por los hechos ilícitos dentro de un establecimiento hotelero, y sus obligaciones y derechos respecto a este asunto.

## **Introducción**

En la actualidad, la República Argentina, y en especial la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, vienen atravesando un crecimiento considerable de la actividad turística (según una estadística de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sobre fuentes del INDEC, 2007 – Capítulo 4 del presente trabajo), recibiendo grandes cantidades de visitantes extranjeros, y acrecentándose el turismo interno, impulsando de esta manera el desarrollo económico nacional.

A su vez, y en contraposición a este hecho positivo, el país viene padeciendo altos índices de hechos delictivos (según una estadísticas de la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2008 – Capítulo 4 del presente trabajo), particularmente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que afectan a toda la población, y los turistas no están ajenos a este asunto.

El crecimiento de estos dos fenómenos se viene produciendo en forma conjunta desde hace casi una década, y lamentablemente está previsto que continúen estos altos índices de hechos delictivos durante los próximos años.

La actividad turística comprende la actividad de viajar por múltiples y variados motivos. Al llegar un turista al destino elegido, éste va a requerir de ciertos servicios que son necesarios y elementales, como por ejemplo servicios de transporte, alojamiento y comida; y al escoger un servicio de alojamiento, una de las opciones posibles son los hoteles.

Todo turista que realiza un viaje se lo considera un visitante en tránsito, ya que esta persona permanecerá al menos 24 horas fuera de su domicilio de su residencia habitual. Por este motivo es que el turista se encuentra en la necesidad de llevar consigo cosas u objetos personales, ya sean éstos para su uso o consumo.

En función de esta necesidad por parte del turista de trasladarse con sus efectos personales (como puede ser el equipaje y demás objetos), y tener que introducirlos y dejarlos o depositarlos en el lugar donde se hospeda, surge la inquietud por conocer y establecer cuál es el alcance de la responsabilidad del hotelero por la desaparición o daños causados por robo o hurto a estos efectos de los huéspedes durante su permanencia en un establecimiento hotelero, sobre todo cuando el destino turístico no es efectivamente seguro como lamentablemente ocurre en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Consecuentemente, se busca determinar las responsabilidades por parte del hotelero respecto a la guarda y conservación de los efectos personales de los huéspedes, como también determinar si el hotelero debe responder por los hechos ilícitos, como por ejemplo los robos o hurtos de estos objetos que se producen dentro de un hotel. Para esto, se investigan las actuales normas jurídicas que regulan la actividad hotelera, las cuales son válidas para todo el país, pero que a los fines del presente trabajo, se efectúa el análisis sólo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Una dimensión destacada del fenómeno turístico a nivel mundial está dada por cuestiones relacionadas a la seguridad del turista, concepto que en la actualidad en la Argentina no queda definido claramente cuál es su alcance.

## CAPITULO 1

### PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

## **Presentación de la Problemática**

El presente trabajo de investigación se va a desarrollar en función de la evolución y desarrollo de dos factores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: por un lado, el crecimiento del turismo internacional en los años 2004, 2005 y 2006, considerando la cantidad de turistas arribados a Buenos Aires, destinos elegidos por estos turistas, motivos de los viajes, tipos de alojamiento elegido, duración de la estadía, pernотaciones según los motivos de los viajes, pernотaciones según los tipos de alojamientos, y los gastos de estos turistas. Por otro lado, se va a tener en cuenta la evolución y desarrollo del crecimiento del delito en los últimos diez años.

Asimismo, se va a proceder a realizar un relevamiento y análisis de las actuales normas jurídicas que regulan las responsabilidades del hotelero en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por la desaparición o daños causados en los efectos personales de los huéspedes.

La investigación es de tipo exploratoria dado que se examina un asunto poco estudiado, del cual se desprenden dudas e inquietudes, ya que existe escasa información al respecto, como ser antecedentes o datos estadísticos. Además, es un tema que no se encuentra regulado dentro de un marco legal que sea exclusivo de la actividad hotelera.

*“Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Esta clase de estudios son comunes en la investigación, sobre todo en situaciones donde existe poca información”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 115).

Asimismo, Vieytes menciona que *“la investigación exploratoria se inicia cuando hemos revisado los antecedentes de nuestro problema y encontramos que hay muy poco conocimiento acumulado acerca del mismo. Los estudios exploratorios responden a la necesidad de lograr claridad sobre la naturaleza del problema o de alguna de las variables o aspectos en él implicados, buscando lo nuevo por sobre la confirmación de lo que ya sabemos”* (Vieytes, R., 2004, Página 30).

También, el presente trabajo es descriptivo, dado que se hará la descripción de cómo se desarrolla en la actualidad este fenómeno de estudio, recolectando datos en base a las normas jurídicas vigentes, especificando las

propiedades y características del hecho que se analiza para decir cómo es y cómo se manifiesta el mismo.

*“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes del fenómeno que se somete a un análisis. Estos estudios miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 117).

La investigación va a adoptar un modelo cualitativo dado que intentará significar el comportamiento de la problemática a estudiar a través de la selección, recolección y análisis de información que aportan las normas jurídicas vigentes como ser el Código Civil de la República Argentina, leyes y ordenanzas municipales; entre otras normativas. Asimismo, se tendrán en cuenta doctrinas y jurisprudencias relacionadas al tema en cuestión.

*“El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Bajo la búsqueda cualitativa, el examinador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre. Las investigaciones cualitativas se fundamentan mas en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 8).

➤ La investigación se realiza en función del siguiente interrogante:

¿Cuál es el actual alcance jurídico de la responsabilidad del hotelero en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por los robos o hurtos cometidos dentro de los hoteles a los efectos personales de los huéspedes?

La investigación, por ser cualitativa y principalmente de tipo exploratoria, carece de hipótesis. En los estudios cualitativos, por lo general, no se formulan hipótesis antes de la recolección de datos. Se inducen las hipótesis por la recolección y análisis de los datos.

*“Las hipótesis en raras ocasiones se establecen antes de ingresar en el ambiente o contexto y comenzar la recolección de los datos”. “Durante el proceso de investigación, el investigador va generando hipótesis de trabajo que se afinan paulatinamente conforme se recaban mas datos, o las hipótesis son uno de los resultados del estudio. Las hipótesis se modifican sobre la base de*

*los razonamientos del investigador y, desde luego, no se prueban estadísticamente”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 533).

Según el autor Samaja J., *“si bien es cierto que todo proceso de investigación presupone hipótesis, eso no presupone que en todo proyecto de investigación deban figurar de manera explícita y en un apartado especial dichas hipótesis”* (Samaja, J., 1999, Página 245).

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Analizar el alcance jurídico actual de la responsabilidad legal del hotelero frente a los hechos ilícitos cometidos dentro de un establecimiento hotelero a los efectos personales de los huéspedes, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer las normas jurídicas vigentes que regulan la actividad hotelera (contrato de hospedaje, contrato de depósito, y seguridad dentro de la actividad hotelera).
- Analizar el crecimiento de la actividad turística en Buenos Aires y los antecedentes de los hechos de delito.
- Establecer los estándares de calidad y hospitalidad que brinda un hotel a sus huéspedes.
- Identificar quién debe hacerse cargo y responder por los hechos ilícitos ocurridos dentro de un hotel sobre las pertenencias de los huéspedes.
- Analizar los derechos y obligaciones del hotelero y del huésped frente a los hechos ilícitos.
- Establecer los límites de la responsabilidad del hotelero por un hecho ilícito, en función de quién comete el acto, lugar y lapso temporal de ocurrencia del hecho.
- Indagar las exclusiones de responsabilidades y sus causas.
- Analizar las características y objetivos de la seguridad en la actividad hotelera.

## **Justificación**

Con el presente trabajo de investigación se busca conocer el actual marco jurídico respecto al alcance de la responsabilidad del hotelero por los hechos ilícitos cometidos a los efectos personales de los huéspedes, para analizar si el hotelero es responsable por estos actos y si debe responder por los daños ocasionados al damnificado, además de saber si el huésped tiene o no derecho a reclamo ante la existencia de estos hechos.

Las razones de esta investigación se deben a los altos índices de hechos delictivos que posee la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que son una permanente amenaza para el desarrollo de la actividad turística, como así también para el crecimiento turístico en esta ciudad.

El crecimiento del turismo posibilita que haya mayor cantidad de consumidores de servicios hoteleros, y si este hecho ocurre en una ciudad donde hay altos índices delictivos, los turistas se convierten en potenciales víctimas de un hecho ilícito, especialmente si el turista es extranjero, dado que éstos suelen estar más indefensos ante estos actos.

Según una estadística a nivel mundial sobre las ciudades más seguras, la ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra por debajo de la mitad del ranking (Ranking de ciudades seguras a nivel mundial elaborado por la consultora internacional “Mercer”, Capítulo 4 del presente trabajo), y los servicios de relaciones exteriores de algunos países, como por ejemplo Estados Unidos o el Reino Unido, suelen hacer algunas recomendaciones a los turistas que viajan a la Argentina para que tomen ciertas medidas de precaución respecto a cuestiones de seguridad.

Esta ola delictiva que se encuentra instalada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires también afecta a los hoteles, y por lo tanto a los huéspedes que se hospedan en estos establecimientos. En el caso de los turistas extranjeros, estos suelen ser más vulnerables ante este tipo de hechos y están más expuestos a ser víctimas de estos actos (inclusive dentro de los hoteles) por desconocimiento de la ciudad donde se encuentran. Esto mismo también se hace extensivo a los turistas nacionales que son del interior del país.

Entre los propósitos de este trabajo de investigación se puede consignar el de disponer de un instrumento útil para establecer la forma correcta de proceder por parte de un hotel en los casos de robos o hurtos a los efectos personales de los huéspedes; actuando el hotelero de manera profesional, a fin de atender y resolver de forma adecuada las quejas o reclamos que puedan

llegar a efectuar los huéspedes, y así brindar un servicio acorde a las exigencias del cliente.

Asimismo, el presente trabajo podría significar un aporte a las asociaciones vinculadas con la actividad hotelera, como ser la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA); la Asociación de Hoteles y Restaurantes, Confiterías y Cafés de la Ciudad de Buenos Aires (AHRCC); como así también a la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

Se destaca este aporte a estas entidades dado que entre los objetivos o fines de las mencionadas asociaciones se encuentra el de brindar asesoramiento a sus afiliados sobre ciertos temas o problemáticas propias del desarrollo de la actividad hotelera, como puede ser el caso de las responsabilidades del hotelero sobre los robos en los hoteles.

Además, esta investigación puede ser de utilidad como antecedente o fuente de información para otros estudios que se puedan llegar a realizar sobre este tema.

## CAPITULO 2

### ANTECEDENTES, LIMITACIONES Y MARCO TEÓRICO

## **Antecedentes**

A fin de obtener datos estadísticos de los últimos años respecto a los hechos ilícitos cometidos a los efectos personales de los huéspedes dentro de los hoteles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se recurrió a diferentes organismos públicos y privados para recolectar estos datos.

Para recabar esta información se acudió a los siguientes lugares: Secretaría de Turismo de la Nación; Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; Departamento de Estudios de Mercado y Estadísticas de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires; y la Biblioteca de Turismo (Centro de Documentación Turística) de la Ciudad de Buenos Aires.

En cada uno de estos lugares comunicaron que no cuentan con este tipo de antecedentes debido a que no poseen un registro de denuncias efectuadas por pasajeros que fueron víctimas de un ilícito cometido dentro de un hotel en Buenos Aires. Tanto en la Secretaría de Turismo de la Nación como en el Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aconsejaron recurrir a la Policía Federal Argentina para obtener estos datos.

Se realizaron las respectivas averiguaciones en el Departamento Central de la Policía Federal Argentina y también en la Comisaría del Turista, y en ambos lugares los oficiales de turno informaron que se trata de información que no es de dominio público, por lo cual no está disponible al público en general.

Al no encontrar la información en estos organismos públicos, se acudió a organismos privados para obtener estos datos estadísticos o bien para obtener trabajos de investigación que se hayan hecho sobre el tema en cuestión. Estos organismos consultados fueron la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA); la Asociación de Hoteles y Restaurantes, Confiterías y Cafés de la Ciudad de Buenos Aires (AHRCC); y la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

En FEHGRA y en AHRCC no se logró tener información al respecto, argumentando no disponer de esos datos. En cambio, en la AHT se pudo consultar un trabajo de investigación sobre el tema “Responsabilidad civil de los establecimientos hoteleros” (a continuación se expone un resumen del mismo), el cual incluye cuestiones relacionadas a la responsabilidad civil por daños y/o desaparición de objetos introducidos por los viajeros.

En todos los organismos públicos y privados a los cuales se acudió se presentó una nota de la Universidad acreditando que el solicitante de la información es alumno de la carrera Lic. en Hotelería, y que la información solicitada es con el objetivo de cumplimentar exigencias académicas del Trabajo de Tesis de la mencionada carrera.

### **Trabajo de investigación de la AHT**

#### **“Responsabilidad civil de los establecimientos hoteleros”**

Responsabilidad civil por daños y/o desaparición de objetos introducidos por los viajeros.

En este trabajo de investigación realizado por la AHT, se ha tratado de contemplar los casos mas habituales que originan responsabilidad hotelera, pudiendo darse otros particulares y muy variados que merecerán una atención particular, pero teniendo presente la protección que el derecho quiere brindar al pasajero, con la intención de que se retire del establecimiento indemne en su persona y sus bienes.

El régimen de protección está orientado hacia quién se encuentre en calidad de huésped. Se regula taxativamente respecto de la suerte de los bienes introducidos por los viajeros.

Se trató el tema de los robos en espacios comunes, en las habitaciones, en las cajas de seguridad, el robo de computadoras portátiles y robo en los vehículos estacionados en el establecimiento.

1) Robo en espacios comunes: se trata de una obligación de custodia que se extiende a todos los espacios comunes del establecimiento. El caso frecuente es el del equipaje dejado en el hall de entrada. La jurisprudencia se ha pronunciado con diverso rigor, según se hayan dejado éste expresamente al cuidado de personal del establecimiento, o el huésped los haya dejado al descuido en la entrada.

2) Robo en ocasión de eventos: si bien la mayor responsabilidad recaerá sobre el organizador y habrá de estarse en lo pactado entre éste y el hotel, ello no impide al damnificado accionar eventualmente contra el hotelero, por lo que las precauciones y la seguridad merecen particular atención en la redacción del contrato.

3) Robo de efectos: no es considerada fuerza mayor la introducción de ladrones en la posada si no lo hicieran con armas o por escalamiento que no pudiese resistir el posadero (artículo 2.237 del Código Civil). En cada caso, se evaluarán las medidas de seguridad tomadas por el hotel para evitar este tipo de acciones delictivas. En el supuesto de robos específicos como el de computadoras portátiles, se sugirió la adaptación de las cajas de seguridad de las habitaciones para guardar estos objetos.

4) Robo en cajas de seguridad fuera de las habitaciones: la oferta de esta opción para resguardo de valores importantes debe ser pública, visible y constar tanto en recepción como en la folletería usual. También se recomienda la confección de un inventario en dos ejemplares firmados, de los bienes dejados en depósito.

5) Robo en cajas de seguridad de las habitaciones: por aplicación del artículo 2.235 del Código Civil, y tratándose de objetos de valor inusual, el no haber hecho uso de la opción de depositarlos en la caja de seguridad del hotel (no de la habitación) brinda un buen argumento para obtener la eximición total o parcial de responsabilidad.

6) Vehículos estacionados en la cochera o garaje del establecimiento: máxime que cuando el huésped descubre el daño o la falta de su rodado, la jurisprudencia lleva dicho al respecto “la responsabilidad por el depósito en los hoteles constituye un supuesto de responsabilidad contractual objetiva, fundada en el riesgo creado por la actividad; por ello y considerando que la demanda no acreditó culpa de la víctima o caso fortuito y que, estando probada la existencia del contrato de hospedaje, no es necesario acreditar la titularidad del vehículo, cabe adjudicar la responsabilidad al depositario”.

### Limitaciones

Las limitaciones del presente trabajo de investigación es no disponer de datos estadísticos de los últimos años relacionados a los hechos ilícitos cometidos a los efectos personales de los huéspedes dentro de los hoteles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Otra limitación es la de no disponer de algunos trabajos de investigación que traten el tema en cuestión, se pudo consultar solamente un trabajo, de la AHT (comentado anteriormente), el cual trata el tema de la “Responsabilidad Civil de los Establecimientos Hoteleros”.

## Marco Teórico

### Hotel

El hotel es considerado una organización que brinda a sus clientes (huéspedes) alojamiento en situaciones de carácter temporal, entre otros servicios. El alojamiento ofertado es por un período no inferior a una pernoctación, es decir, período de 24 horas de estadía, para aquellas personas que no tengan en el lugar donde se hospedan su domicilio real o habitual.

Los hoteles brindan servicio de hospedaje a personas que no constituyan su domicilio permanente en estos establecimientos. El Código Civil de la República Argentina establece que: *“el domicilio real de las personas es el lugar donde tienen establecido el asiento principal de su residencia y de sus negocios”* (Código Civil Argentino, 1965, Artículo N° 89, Página 35).

Se entiende por domicilio al asiento jurídico de una persona o sea el lugar donde la ley relaciona al sujeto y en donde puede exigírsele por ejemplo el cumplimiento de una obligación, notificarle una demanda, etc. Es importante distinguir el domicilio de la habitación y residencia. *“La habitación es el lugar donde el sujeto reside eventualmente y en forma transitoria, por ejemplo el turista que pernocta en un hotel. La residencia es el lugar donde el sujeto vive más allá del domicilio real declarado en todos sus documentos”* (Casanova Ferro, G., 2007, Página 39).

La Ley de Hotelería N° 18.828/70 y su Decreto Reglamentario N° 1818/76, establece que: *“quedan sujetos a la presente ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan, los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidos en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el organismo de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos”* (Ley de Hotelería N° 18.828, 1970, Artículo N°1).

Según la Ordenanza Municipal N° 36.136 del año 1980 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que reglamenta los Alojamientos Turísticos, establece: *“Alojamiento Turístico: hoteles que se encuentran comprendidos en las especificaciones de la Ley Nacional de Hotelería N° 18.828/70”* (Ordenanza Municipal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 36.136, 1980, Artículo 1).

Asimismo, la presente ordenanza define al alojamiento turístico como *“aquel establecimiento en el cual se presta al turista el servicio de alojamiento mediante contrato, por un período no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Se considera como tal al hotel: es aquel alojamiento que puede prestar al turista, mediante contrato de hospedaje, el servicio de: alojamiento, comidas, desayuno, bar, recepción, portería y personal de servicio sin perjuicio de los demás que para cada categoría expresamente se indiquen, y con una capacidad mínima de 10 habitaciones con 20 plazas (Ordenanza Municipal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 36.136/1980, Artículo N°7).*

### **Hotel: Prestador de Servicios Turísticos**

Los hoteles son considerados prestadores de servicios turísticos, dado que dentro del turismo se incluyen aquellas actividades originadas por el desplazamiento en forma temporal y voluntaria de las personas, fuera de su lugar de residencia habitual, por lo cual el turista o viajante va a necesitar de los servicios de alojamiento con el fin u objetivo de poder pernoctar y permanecer en el hotel por el tiempo que demande el viaje.

Según la Ley de turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ley N° 600 del año 2001, establece que: *“los prestadores de servicios turísticos son personas físicas o jurídicas que proporcionan, intermedian o contratan con el turista toda prestación de los servicios a que se refiere esta ley”* (Ley de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 600, 2001, Artículo N° 12). Dentro de los prestadores que ofrecen servicios turísticos se encuentran bs hoteles, las compañías de transportes aéreos, transporte terrestre, agencias de viajes y turismos, establecimientos gastronómicos, entre otros.

Estos prestadores de servicios turísticos tienen la obligación de cumplir con las disposiciones legales, es decir las leyes, normas o reglamentaciones, realizando su labor en el marco ético y profesional que garanticen al turista o tomador de estos servicios el desarrollo integral de la actividad turística. Deben brindar a los turistas los servicios ofertados y pactados en términos convenidos (categoría de los servicios, tiempos de duración de los servicios, tarifas, etc.), en un todo y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

### **Hotelero**

Se hace mención como hotelero a aquella persona que es dueño, encargado o titular de un establecimiento hotelero.

El término hotelero es sinónimo de posadero, entendiéndose por este último a aquella persona que proporciona servicios de alojamiento y comida a sus clientes en su establecimiento, casa u hotel. Estos clientes pueden ser considerados clientes fijos o de paso.

### **Huésped**

Es considerado huésped aquel consumidor de un servicio hotelero, es decir, el cliente que se aloja en un hotel.

El huésped es una persona que se traslada a un lugar diferente al de su residencia habitual por lo cual va a necesitar de los servicios de un hotel para poder pernoctar. Al huésped se lo considera una persona en tránsito, dado que su permanencia dentro de un hotel no va a ser definitiva, si no que transitoria.

### **Contratos**

La actividad hotelera se rige por la celebración de un contrato. Al tomar un cliente o huésped un servicio hotelero, indefectiblemente se está celebrando un contrato, dado que hay derechos y obligaciones de ambas partes. En hotelería hay dos tipos de contratos: uno es el Contrato de Hospedaje, y el otro es el Contrato de Depósito, este último es de tipo necesario.

Un contrato es definido como: *“acuerdo de voluntades entre dos o más personas con el objeto de crear entre ellas vínculos de obligaciones y derechos. Es un pacto o convenio, que puede ser oral o escrito, entre las partes que lo celebran, las cuales se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”* (Capitant, H., 1977, Página 161).

En toda celebración de un contrato debe haber un consentimiento, es decir, una manifestación de voluntad de ambas partes donde hay un acuerdo de por medio y se presta la aprobación al acto que posteriormente se deberá cumplir. El consentimiento debe manifestarse por la oferta o propuesta de una de las partes y por la aceptación de la otra parte, quedando reflejado por la manifestación de voluntades

## **Tipos de contratos**

Los contratos pueden ser unilaterales, bilaterales, gratuitos, onerosos, consensuales y reales.

- Contrato unilateral: contrato en el cual una de las partes se obliga hacia la otra sin que ésta le quede obligada.
- Contrato bilateral: contrato en el cual las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra.
- Contrato a título gratuito: contrato en el cual una de las partes se obliga a una prestación cualquiera sin estipular nada a cambio.
- Contrato a título oneroso: contrato en el cual cada una de las partes estipula de la otra una prestación a cambio de la que ella promete.
- Contrato consensual: contrato concluido con el solo acuerdo de las voluntades de las partes y desde el instante en que éste se presta.
- Contrato real: contrato concluido desde el momento en que una de las partes entrega la cosa que constituye el objeto del contrato.

El objeto de un contrato son las obligaciones que el mismo contrato crea, modifica o extingue. El objeto de las obligaciones son las prestaciones de dar, hacer o no hacer. Todo tipo de prestación, como ser la prestación de un servicio, puede llegar a ser objeto de celebración de un contrato. En este caso, se establece una obligación por parte del que presta el servicio, que consiste en otorgar una prestación determinada; y una obligación por parte del tomador de ese servicio que será una retribución económica por lo recibido.

## **Contratos en la Actividad Hotelera**

### ➤ **Contrato de Hospedaje**

En la actividad hotelera, el concepto de contrato como acuerdo excede los límites de un mero documento; se trata de un proceso que va desde las palabras preliminares y la oferta (folletos, anuncios, webs, etc.) pasando por la aceptación y el contrato propiamente dicho hasta su etapa posterior de ejecución y control.

En el derecho argentino el contrato de hospedaje es de tipo comercial, y el objeto del mismo se debe a un solo vínculo contractual que se configura como un contrato innominado. La prestación esencial de este tipo de contrato es el hospedaje, pero a este se le suman otras prestaciones que derivan de la categorización hotelera correspondiente.

El contrato de hospedaje se establece por una prestación, que en el caso de la hotelería, es la prestación de un servicio. En este tipo de contrato

se celebra un acuerdo de voluntades en el cual intervienen dos partes: una es el hotelero que presta habitualmente y de manera organizada a otro, que se denomina huésped o pasajero que paga un precio determinado por el hotelero, el servicio de alojamiento, es decir, el uso de una habitación y demás servicios complementarios como pueden ser el uso de ropa “blanca” (ropa de cama y de baño), uso del baño, luz, televisor, servicios de comida, etc., como así también la utilización de lugares o áreas comunes como puede ser un salón de usos múltiples.

El contrato de hospedaje constituye una figura contractual con características propias de la locación de cosas y la locación o prestación de servicios. Es un contrato innominado por el cual una de las partes se obliga a prestar a la otra parte determinados servicios a cambio de una suma de dinero, pero sin transmitir al huésped o viajante la tenencia de la habitación, que se reserva el hotelero en su totalidad, dando solamente al huésped el servicio de alojamiento a su cliente.

Queda celebrado el contrato de hospedaje en el momento de aceptar una reserva de una habitación, o cuando se presenta personalmente el pasajero o huésped al establecimiento hotelero.

La duración del contrato de hospedaje va a depender de la cantidad de días que se quede alojado el huésped. Cuando el pasajero deja de recibir los servicios de hospedaje y se retira del hotel, el contrato queda concluido.

### **Características del Contrato de Hospedaje**

El contrato de hospedaje tiene las siguientes características:

- Bilateral: es bilateral dado que hay una obligación recíproca de ambas partes que celebran el contrato y las mismas se obligan recíprocamente, unas respecto de las otras.
- Oneroso: cada una de las partes estipula de la otra una prestación a cambio de la que ella promete, hay una prestación y fijación de precio de por medio.
- Consensual: cuando hay una manifestación recíproca de consentimiento de ambas partes que celebran el contrato. El mismo queda concluido con el solo acuerdo de las voluntades de las partes y desde el instante en que éste se presta.
- Consentimiento expreso: el consentimiento es expresado en forma verbal o por escrito.
- Innominado
- No formal

➤ **Contrato de Depósito**

Dentro de la actividad hotelera existe el contrato de depósito, dado que el huésped que concurre a un hotel se ve forzado a llevar consigo sus efectos personales con los cuales viaja, y además se encuentra en la necesidad de dejar o depositar sus pertenencias dentro del establecimiento donde se hospeda.

El hotelero, en el hecho de brindar un servicio de alojamiento al público, está aceptando recibir el depósito de lo que lleve el huésped consigo. Este depósito no es solo en el interés del depositante, sino también en el interés del depositario: el hotelero, quien determina una tarifa por alojar en su establecimiento al huésped y sus pertenencias.

Dado que todo pasajero o huésped que se aloja en un establecimiento hotelero lleva consigo su equipaje y demás efectos personales, siempre que hay contrato de hospedaje, también hay contrato de depósito.

Según lo establece el Código Civil de la República Argentina en su artículo 1.142, el contrato de depósito forma parte de la clase de los contratos reales. Se define al contrato de depósito a: *“aquél acuerdo destinado a procurar la guarda y custodia de una cosa mueble ajena, que impone a quien recibe dicha cosa la obligación de devolverla en cuanto lo requiera la persona que hizo la entrega”* (Capitant, H., 1977, Página 161).

En la actividad hotelera, el contrato de depósito es de tipo necesario, dado que el huésped se ve en la necesidad de llevar consigo efectos personales. En este caso, el depósito en el hotel de las pertenencias del huésped es por la ocasión del viaje. Se entiende por depósito necesario a *“aquél que al venir impuesto por una situación de necesidad padecida por el depositante, determina una agravación de la responsabilidad criminal del depositante en caso de apropiación de las cosas depositadas”* (Capitant, H., 1977, Página 203).

El contrato de depósito se celebra cuando una de las partes (depositante) entrega a la otra parte (depositario) un objeto para su guarda y custodia. La “cosa” entregada debe reintegrarse cuando se lo requiera el depositante, en el mismo estado en el cual fue entregado al depositario. En este caso, el contrato de depósito es real dado que queda celebrado desde el momento en que el huésped deja su equipaje o pertenencias personales dentro de la habitación, o mientras se encuentra dentro de algún área del establecimiento. El contrato de depósito queda concluido desde el momento en

que el huésped se retira del hotel junto con todas sus pertenencias personales y su equipaje.

El depósito hecho en un hotel se verifica por la introducción al establecimiento de las pertenencias de los pasajeros, aunque no se hayan entregado los objetos expresamente al hotelero o a sus dependientes. Según lo establece el Código Civil de la República Argentina, *“en el depósito necesario, es admisible toda clase de pruebas”* (Código Civil Argentino, 1965, Artículo 2.238).

### **Características del Contrato de Depósito**

El contrato de depósito tiene las siguientes características:

- **Bilateral y consensual**: al igual que el contrato de hospedaje, el contrato de depósito es bilateral y consensual.
- **Gratuito**: se presume gratuito, dado que no se cobra una tarifa especial para la guarda y conservación de los objetos de los pasajeros. En algunos casos, puede llegar a ser oneroso, en este caso a va depender del objeto a guardar, como por ejemplo puede ser un automóvil (algunos establecimientos hoteleros tienen tarifas especiales para este tipo de servicios).
- **Consentimiento tácito**: el contrato queda celebrado en el momento que se entrega la “cosa” a depositar, es el hecho o acto de dar los objetos a guardar.
- **Necesario**: todo equipaje que se introduce en el hotel es forzoso, no voluntario.
- **Muestra de confianza**: el contrato de depósito implica muestra de confianza, dado que se entrega al depositario objetos personales de los pasajeros para la guarda y custodia de los mismos.

### **Efectos personales del huésped**

Todo turista o viajante que se traslade en forma temporaria fuera de su domicilio, es decir, fuera del lugar donde tiene establecido el asiento principal de su residencia, se ve en la obligación o necesidad de llevar consigo efectos personales.

Estos efectos personales se encuadran dentro de lo que se llama equipaje del huésped. *“El equipaje son todos aquellos objetos que un viajero lleva consigo (conjunto de ropas y cosas de uso particular de una persona), ya los conserve a su disposición o los confíe al transportador”* (Capitant, H., 1977, Página 255).

La Ley de Código Aduanero N° 22.415 define al equipaje de la siguiente manera: *“son los efectos nuevos o usados que un viajero, en consideración a las circunstancias de su viaje, pudiere razonablemente utilizar para su uso o consumo personal o bien para ser obsequiados, siempre que por la cantidad, calidad, variedad y valor no permitieren presumir que se importan o exportan con fines comerciales o industriales”* (Ley de Código Aduanero N° 22.415, 1981, Artículo 489).

### **Hechos ilícitos**

Al hablar de un robo o hurto de una pertenencia de un huésped dentro de un hotel, se está ante la presencia de un hecho ilícito. Se considera un hecho ilícito a: *“aquel hecho o acto que es contrario al derecho, no permitido legal o moralmente, prohibido por la ley. Es un hecho de causar, por negligencia, un daño a otro y se origina la obligación de repararlo”* (Capitant, H., 1977, Página 303).

*“Se puede considerar un hecho a un simple suceso sin consecuencias jurídicas. Cuando este hecho posee potencial para formar parte del contenido de alguna norma jurídica, el hecho se transforma en jurídico. En términos del Código Civil en el artículo 896 se los define como todos los acontecimientos susceptibles de producir alguna adquisición, modificación, transferencia o extinción de los derechos u obligaciones”.* (Casanova Ferro, G., 2007, Página 44).

Los hechos ilícitos son un hecho jurídico que se lo clasifica como un hecho humano (pues es producido por el hombre), voluntario (es ejecutado con discernimiento, intención y libertad) y es ilícito (su producción está prohibida por la ley).

El concepto de robo es definido como una *“sustracción fraudulenta de una cosa ajena”* (Capitant, H., 1977, Página 496); el robo es un hecho ilícito realizado con la intención de producir un resultado que es contrario a la ley. El concepto de hurto es definido como *“tomar un bien ajeno o retenerlo contra la voluntad de su dueño, sin intimidación en las personas ni violencia en las cosas”* (Capitant, H., 1977, Página 308).

Los hechos ilícitos importan siempre una violación de la ley. *“Para que haya un acto ilícito en materia civil es necesario que sea contrario a la ley, y que exista un daño a terceros. Mientras no haya un tercero damnificado por la acción ilícita, no interesa juzgar la licitud o ilicitud de una conducta humana. La infracción a la ley no ha sido querida por el agente, sino que ha resultado de un*

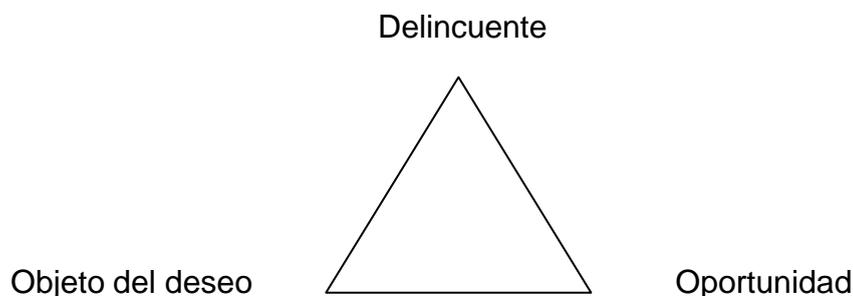
*acto (o de una omisión) llevado a cabo sin haber tomado todas las diligencias necesarias para evitar el daño” (Borda, G., 1999, Página 400).*

Siempre que hay un hecho ilícito, hay un daño o perjuicio causado, ya sea este un daño material o moral. Este daño puede ser el perjuicio efectivamente sufrido, como así también la ganancia de que fuera privado el damnificado por el acto ilícito, es decir, las pérdidas e intereses. En todo hecho ilícito, los daños o perjuicios ocasionados deben ser sancionados con una pena y deben ser reparados, para lo cual se deberán respetar y seguir las normas impuestas por la justicia, quienes determinarán las penas a aplicar y el resarcimiento de los daños producidos.

### **Composición de un hecho ilícito**

Para llevar a cabo un acto de robo es necesario la sustracción de la cosa ajena por una o varias personas en un tiempo y lugar determinado. Para cometer estos actos se pueden emplear métodos de violencia, intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas.

Un hecho ilícito de estas características comprende los siguientes factores:



El delincuente va a ser aquella persona o grupo de personas que planifican y coordinan las acciones a ejecutar para cometer el hecho ilícito. Estas personas pueden ser ajenas al establecimiento; y pueden estar alojadas, o no, dentro del hotel.

El objeto del deseo va a ser la cosa ajena a sustraer; mientras que la oportunidad es cuando el delincuente dispone con las circunstancias de tiempo y lugar para poder llevar a cabo el hecho ilícito propuesto.

Para que se lleve a cabo un hecho ilícito de estas características es necesario la combinación en forma conjunta de los tres factores mencionados. Ante la ausencia de uno de éstos, es inalcanzable concretar el ilícito.

### **Riesgo, amenaza y vulnerabilidad**

Es importante hacer especial mención al riesgo, es decir, la probabilidad de que una amenaza se convierta en un hecho adverso. El riesgo es un hecho no deseado, el cual puede ser potencial o latente y está relacionado con ciertas condiciones sociales como ser el trabajo o la familia.

*“El riesgo es considerado como aquella eventualidad de un acontecimiento futuro, incierto o de plazo indeterminado, que no depende exclusivamente de la voluntad de las partes y puede causar la pérdida de un objeto o cualquier otro daño”.* (Capitant, H., 1977, Página 496).

Los riesgos pueden aparecer por diversas causas. En hotelería, se debe procurar conocer todos los riesgos a los cuales se puede llegar a exponer el establecimiento hotelero, es decir, conocer los efectos negativos que puede llegar a ocasionar un daño o lesión tanto a los huéspedes como al hotel, y conocer también las causas que lo producen. El riesgo es una apuesta a futuro, se puede apostar y obtener grandes beneficios y se puede también perder en un momento todos los beneficios obtenidos.

Al hablar de riesgo, inevitablemente se debe hablar de amenaza, dado que ambos términos están relacionados. *“La amenaza es aquella expresión o manifestación formulada por una persona de su proyecto de dañar a otra, es reprimida por el derecho penal como delito en sí, o como elemento constitutivo o circunstancia agravante de otros delitos”* (Capitant, H., 1977, Página 45).

La amenaza es el peligro latente de una posible manifestación que es capaz de producir ciertos efectos adversos tanto a una persona, sus bienes o a una organización, como puede ser un hotel. La amenaza puede darse en un período de tiempo que no es determinado, y en un lugar determinado.

Al riesgo y la amenaza se asocia la vulnerabilidad, factor de riesgo interno de un elemento o un grupo de elementos expuestos a una amenaza (se deben conocer). La vulnerabilidad es una predisposición intrínseca de un sujeto o un elemento a sufrir daño debido a posibles acciones externas, además de contribuir al dimensionado del riesgo mediante interacciones del elemento susceptible con el ambiente peligroso.

La vulnerabilidad implica características que predisponen a sufrir daños frente al impacto de un evento físico externo, que puede ser una debilidad aparente. La vulnerabilidad es sinónimo de debilidad y fragilidad, y antítesis de capacidad y fortaleza.

## **Daños**

En todo hecho ilícito existe un daño causado a otra persona (intención de causar daño), y es con culpa (los realizados con imprudencia o negligencia).

El daño causado se lo puede definir como: *“un perjuicio material o moral sufrido por una persona, y que da lugar a reparación cuando resulta del incumplimiento de una obligación contractual o legal, o de un delito o cuasidelito, o de un hecho cuya responsabilidad es impuesta por la ley a una persona”* (Capitant, H., 1977, Página 183).

Asimismo, la culpa es un acto u omisión que constituye una falta intencional o no a la obligación contractual, a una prescripción de la ley, o al deber que incumbe al hombre de comportarse con diligencia y lealtad en las relaciones con sus semejantes. La culpa supone el discernimiento, es decir, la aptitud del individuo para comprender el alcance de sus acciones. Obliga al autor a reparar el daño que con ella pueda causar a otro.

*“El perjuicio es un daño de orden moral o material (detrimento patrimonial) experimentado por una persona. Si es imputable a otra, en razón de su responsabilidad delictual o contractual, ésta se halla obligada a repararlo”* (Capitant, H., 1977, Página 423).

## **Resarcimiento del daño ocasionado por un hecho ilícito**

Todo hecho ilícito ejecutado a sabiendas y con intención de producir un daño o perjuicio a terceros origina la obligación de resarcir el daño causado, es decir, indemnizar, reparar o compensar un daño, perjuicio o agravio.

Según lo establece el Código Civil de la República Argentina, *“todo el que ejecuta un hecho, que por su culpa o negligencia ocasiona un daño a otro, está obligado a la reparación del perjuicio”* (Código Civil Argentino, 1965, Artículo N° 1.109, Página 256).

Todo daño causado por un hecho ilícito, obligatoriamente debe ser reparado. Esta obligación recae sobre todas las personas que han participado en forma directa e indirecta en el hecho ilícito, como puede ser autores y cómplices. Aquella persona damnificada por el acto ilícito tiene el derecho de recibir el reparo del daño, como también, toda persona que, por este mismo hecho, hubiera sufrido un daño en forma indirecta.

El alcance del resarcimiento abarca tanto los daños como los perjuicios, esto incluye los daños emergentes (la pérdida sufrida), el daño moral y/o psicológico, y el lucro cesante. El resarcimiento del daño causado comprende la reposición de las cosas dañadas a su estado anterior o indemnización de pérdidas e intereses, como así también la reparación del agravio moral ocasionado a la víctima. Si la cosa u objeto dañado no puede ser reparado, el resarcimiento consistirá en una indemnización que se fijará en una suma de dinero.

### **Valor del objeto robado o dañado**

Los robos o daños materiales tienen un valor que es subjetivo, dado que en algunos casos, el valor del objeto dañado va a depender del valor que cada persona le dé a las cosas, como por ejemplo puede ser el valor sentimental que se le dé a un objeto en particular.

Existen dos tipos de valores, uno es el valor usual, en este caso la responsabilidad es por todas las cosas de valor usual; y el otro es el valor extraordinario, aquel valor que está por fuera del orden común u ordinario.

### **Responsabilidades**

Nace la obligación de reparar un daño causado a una determinada persona, sea por culpa, o bien sea en ciertos casos determinados en la ley, por el riesgo resultante de la actividad del responsable.

La responsabilidad civil por un lado comprende a la obligación de reparar un daño causado a una persona que se produzca por una infracción a la ley penal; esta responsabilidad se lleva a cabo mediante la acción civil. Por otro lado, la responsabilidad civil es una expresión que se emplea para designar la responsabilidad por el hecho ajeno en razón de que la persona responsable no puede en principio ser obligada penalmente.

En el caso de los hechos ilícitos, la responsabilidad es la que incurre una persona por todo daño ocasionado que cause a otra por su culpa, negligencia o imprudencia.

### **Responsabilidades de los hechos y actos**

El encadenamiento causal de hechos cometidos pueden llegar a ser incontables, por lo cual, el autor de un acto o hecho no podría llegar a ser responsable por todas las derivaciones de aquél. En función de esto, las leyes distinguen las consecuencias de un hecho en tres partes:

- Consecuencias inmediatas, aquellas que ocurren por el curso ordinario y normal de las cosas, y por lo cual el autor del hecho es responsable por estas consecuencias.
- Consecuencias mediatas, aquellas en las que la relación de causalidad es más remota y no surgen necesariamente del hecho que le dio origen. El autor del hecho responde solamente cuando este hubiera previsto o cuando empleando la debida atención y conocimiento de las cosas, haya debido preverlas.
- Consecuencias causales, aquellas en que la relación de causalidad es tan remota que en verdad no podían ser previstas ni aún usando toda la diligencia que el caso requería. Estas consecuencias no son imputables al autor del hecho sino cuando fueron tenidas en mira al ejecutarlo.

*“Cuando el daño producido fuera ocasionado por el riesgo o vicio de la cosa, el propietario o guardián es responsable aún cuando pruebe que no hubo culpa de su parte. Para eximirse de responsabilidad no basta esta prueba negativa, sino que es preciso probar que hubo culpa de la víctima o de un tercero por el cual no se responde. El derecho mira el problema de la indemnización desde el ángulo de la víctima y no del autor del hecho. La falta de discernimiento, la falta de intención o de culpa, no excluyen siempre la responsabilidad por los hechos ilícitos”*(Borda, G., 1999, Página 405).

### **Responsabilidad del hotelero**

El Código Civil de la República Argentina establece que: *“la obligación del que ha causado un daño se extiende a los daños que causaren los que están bajo su dependencia, o por las cosas de que se sirve, o que tiene a su cuidado”*(Código Civil Argentino, 1965, Artículo N° 1.113, Página 256).

Dentro de las responsabilidades se pueden establecer aquellas que son subjetivas y objetivas. En lo que respecta a las responsabilidades subjetivas, éstas tienen relación con las características de la persona, tiempo y lugar en función de su culpabilidad o de sus hechos (negligencia o impericia).

*“La responsabilidad objetiva surge del riesgo creado por algún objeto útil para la obtención de una mayor tasa de rentabilidad que pudiera causar daño al pasajero” (Casanova Ferro, G., 2007, Página 104).*

El hotelero responde aunque pruebe que le ha sido imposible impedir el daño; no solo se trata de responsabilidad objetiva porque no hay liberación con la prueba de la ausencia de culpa, sino también porque responde aunque no se pueda atribuir imputación subjetiva a persona determinada. La demostración de la ausencia de culpa del hotelero no lo exime de responsabilidades. El tema de la “Responsabilidad del Hotelero” se amplía en el Capítulo 6 del presente trabajo.

### **Derechos y obligaciones**

Se entiende como derecho a la facultad que tiene una persona de exigir de otro un determinado comportamiento. A los derechos de unos se les oponen los deberes de otros por cumplir con esas conductas. La razón por la cual una persona se obliga hacia otra es la fuente o factor que da origen a la obligación.

El hombre tiende naturalmente a la sociabilidad, pero para que esta convivencia resulte armónica es necesario que exista un poder que establezca reglas y normas de conducta a las cuales los hombres deban obligatoriamente ajustar sus conductas.

Al derecho se lo puede definir como *“el conjunto de normas de conducta humana obligatorias y conformes a la justicia. Estas normas son impuestas por el estado en ejercicio de su imperium y no necesariamente han de ser leyes, pueden ser decretos, resoluciones, ordenanzas, contratos, etc.”* (Casanova Ferro, G., 2007, Página 19).

A las obligaciones se las considera como *“vínculos de derechos por el cual una o varias personas determinadas están obligadas a dar, hacer o no algo al respecto de otra u otras personas, en virtud de, por ejemplo, un contrato, cuasicontrato, delito, cuasidelito o ley”* (Capitant, H., 1977, Página 391). La ley es la fuente de las obligaciones.

Según lo establece el Código Civil de la República Argentina, *“no hay obligación sin causa, es decir, sin que sea derivada de uno de los hechos, o de uno de los actos lícitos o ilícitos”* (Código Civil Argentino, 1965, Artículo 499, Página 112).

## Quejas y reclamos

Todo negocio que tenga por objetivo la prestación de un servicio está propenso a recibir de sus clientes quejas y/o reclamos. La percepción que tenga un cliente sobre un producto o servicio va a depender de cada persona en particular.

En materia de calidad, un producto o servicio puede ser percibido por sus consumidores de diferentes maneras; un mismo servicio para una persona puede ser considerado bueno, y para otra puede ser considerado malo. La calidad por un servicio o producto ofrecido es subjetiva, pero la empresa debe lograr medirla en forma objetiva.

Tanto la queja como el reclamo son términos que pueden interpretarse conceptualmente como una expresión de insatisfacción por parte de un cliente por un servicio o producto recibido.

La diferencia radica en que el reclamo es una solicitud reiterada de un cliente por un error o falla cometido por la organización sobre un hecho o servicio brindado que no ha sido resuelto con anterioridad, y que requiere una reparación al cliente. El reclamo es considerado una insatisfacción del cliente por algo que se puede modificar o se está a tiempo de dar una solución.

En cambio, la queja surge a raíz de la insatisfacción sobre un acontecimiento o servicio brindado, que por pertenecer a un hecho del pasado, no pueden tomarse acciones correctivas. Son hechos que ya ocurrieron (hechos consumados), los cuales no puede solucionarse.

## Normas jurídicas

Toda actividad comercial es regulada por normativas o leyes, es decir, las reglas que deben seguirse o a que deben ajustarse ciertas operaciones o hechos. *“Las leyes se entienden como aquellos actos que sientan normas que son abstractas y permanentes”* (Capitant, H., 1977, Página 344). Estas normas definen responsabilidades, derechos y obligaciones, entre otros aspectos.

La Constitución Nacional establece que: *“los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”* (Constitución Argentina, Artículo N° 42).

Según lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que los turistas son consumidores de servicios, por lo cual deben ser cuidados y protegidos con las garantías que expresa dicha normativa. Esto se hace extensivo tanto a los turistas locales como a los extranjeros, ya que la Constitución Nacional establece que: *“los extranjeros gozan en el territorio de la Nación de todos los derechos civiles del ciudadano”* (Constitución Argentina, Artículo N° 20).

### **Doctrina y Jurisprudencia**

En el presente trabajo de investigación se acude a doctrinas y jurisprudencias debido a que las actuales normas que regulan la responsabilidad del hotelero respecto a los hechos ilícitos cometidos dentro de un hotel sobre los efectos personales de los huéspedes son insuficientes.

La doctrina son aquellos conceptos que escriben los juristas, es decir los abogados que ya se hacen un lugar en el mundo jurídico, y hay distintas doctrinas porque no todos coinciden en definir un concepto.

Según definiciones legales, el término doctrina se lo puede determinar de la siguiente manera:

*“La palabra doctrina proviene del latín “doctrina”, locución que deriva de docere (“enseñar”, “dar a conocer”, “instruir”, “educar”). En la literatura jurídica se entiende por doctrina, primeramente, el conjunto de conceptos e ideas que formulan los juristas y transmiten en la enseñanza del derecho. La doctrina, así entendida, constituye el aparato dogmático para el estudio y la aplicación del derecho. En este sentido la doctrina se opone a la legislación y a la jurisprudencia, esto es, el material jurídico dado”* (Borda, G., 1999, Página 205).

Se entiende por jurisprudencia a: *“reiteradas interpretaciones que de las normas jurídicas hacen los tribunales de justicia en sus resoluciones”* (Capitant, H., 1977, Página 336).

Jurisprudencia y fallo son sinónimos, son las sentencias que emiten los jueces al interpretar un caso que les toque juzgar, son el conjunto de las decisiones de los tribunales sobre una materia.

### **Seguridad**

Dentro de las organizaciones, la seguridad constituye un factor clave de apoyo a su administración. Se presenta como una necesidad prioritaria cuyo principal objetivo es el de disminuir los riesgos de todo tipo de accidentes o hechos indeseados, y así eliminar las consecuencias negativas que estos provocan, tanto a las personas como a los objetos materiales.

La seguridad es entendida como: *“una garantía suministrada para el cumplimiento de una obligación”* (Capitant, H., 1977, Página 504). El fin de la seguridad es brindar seguridad física a las personas y mantenimiento de las instalaciones.

### **Seguridad turística**

Dentro de la actividad turística, se entiende por seguridad turística a “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de comunidades receptoras” (Grunewald, L., 2003, Página 154).

### **Seguridad hotelera**

En lo que respecta a la actividad hotelera propiamente dicha, la seguridad comprende un conjunto de medidas o técnicas a adoptar destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias. Para lograr esto, la seguridad hotelera debe contemplar la eliminación de los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de la instalación, eliminación de los actos inseguros ocasionados por el personal del hotel, propios huéspedes o terceros no alojados, y al afrontar situaciones del entorno negativas que pertenecen a los riesgos incontrolables como pueden ser los desastres naturales, crímenes, desórdenes civiles, entre otros.

*“La seguridad que se lleve a cabo dentro de un establecimiento hotelero incluye la seguridad física de las instalaciones, la protección y control de la propiedad, la seguridad del personal de la instalación y los huéspedes, la seguridad de las pertenencias personales, y la supervisión de personas y servicios”*(Cavaza, C., 1995, Página 56).

La seguridad hotelera también incluye aquellas situaciones de carácter exógeno que pueden escapar a la organización, como pueden ser los casos de asaltos, raptos, y actos de terrorismo. Esto obliga a reconocer que la seguridad representa una tarea de especial importancia y que siempre debe estar presente en todo establecimiento hotelero.

### **Modelos de seguridad hotelera**

Según el 1º Seminario de Seguridad Hotelera llevado a cabo en la Ciudad de Buenos Aires en el año 2008, la actividad hotelera posee tres modelos de seguridad: seguridad estática, seguridad a la detección y prevención de delitos, y seguridad integral.

La seguridad estática se orienta a la seguridad edilicia, es decir que lo que predomina es la seguridad física de la infraestructura edilicia. Este modelo responde a las contingencias y emergencias, contempla la protección contra incendios; prevención de accidentes; y diferentes emergencias que se pueden llegar a producir como por ejemplo cortes de energía, inundaciones, etc.

En cambio, la seguridad a la detección y prevención de delitos se refiere a la seguridad personal de los huéspedes y personas que trabajan en el hotel, como así también el patrimonio de los huéspedes y del hotel.

Por último, la seguridad integral apunta a la gestión integral del riesgo. Integra la seguridad estática, la seguridad respecto a la detección y prevención del delito, y también suma otros hechos como ser ruidos molestos, higiene, orden, estado de los alimentos y bebidas que ofrece el hotel, buen trato, información adecuada, asistencia social, entre otros.

## CAPITULO 3

### ASPECTOS METODOLÓGICOS

## **Aspectos metodológicos**

Según lo mencionado en el Capítulo 1 del presente trabajo, el diseño de la investigación es de tipo exploratorio, cualitativo e interpretativo. Asimismo, es de carácter descriptivo.

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utiliza como información primaria y secundaria las siguientes fuentes:

### ➤ **Fuentes primarias**

La información primaria se obtiene por medio de un instrumento hecho a la medida del presente trabajo de investigación, este instrumento es la entrevista.

Las fuentes primarias de la investigación son los dueños, directores, gerentes o administradores de hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también los jefes de las áreas de seguridad o recepción de estos establecimientos hoteleros.

*“La información primaria es aquella que recoge el investigador directamente de las fuentes. Esta información se consigue mediante procesos especiales de obtención de datos, realizados a la medida de la necesidad del estudio”. “En el campo de las ciencias sociales, la medición directa se obtiene recurriendo a cuestionarios, entrevistas, etc.” (Vieytes, R., 2004, Página 265).*

El criterio utilizado para optar por estas fuentes primarias se debe a la necesidad de contar con información que sea brindada por informantes considerados claves y de fuentes confiables. Por este motivo, y dado que se trata de una información sobre un tema que compete directamente a los directivos, personal jerárquico o dueños de los establecimientos hoteleros (como es el tema de responsabilidades), es conveniente que la información provenga de estas personas.

### **Población o universo de estudio**

El universo de estudio son los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

*“La población o universo de estudio de una investigación es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 239).

### **Elementos o unidades de análisis**

Cada uno de los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **Muestra de estudio**

La muestra de estudio fue tomada sobre una elección al azar de diez hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas ubicados entre las avenidas Santa Fe y Belgrano, y las avenidas Callao y L. N. Alem de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *“La muestra de estudio es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. La muestra se utiliza por economía de tiempo y recursos”* (Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 236).

Este territorio de elección de la muestra de estudio se debe a que es una zona céntrica de Buenos Aires, donde hay un alto movimiento y tránsito de personas durante todo el día (incluyendo a los turistas), hay gran cantidad de hoteles, y también hay altas oportunidades de que se concreten hechos ilícitos.

Si bien el tema del presente trabajo de investigación rige para todos los hoteles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (sin interesar su categoría), esta recolección de datos se hace focalizando en los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas de los cuales se toma la muestra.

El motivo por el cual se eligieron los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas se debe a que estos hoteles son los más elegidos por los turistas extranjeros. Según una estadística de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Área de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas - Fuente: INDEC (Capítulo 4 del presente trabajo), la categoría preferencial de alojamiento de los turistas extranjeros en los años 2005 y 2006

en Buenos Aires estuvo dada en los hoteles cuatro y cinco estrellas, optando por este tipo de hoteles más del 50% de los turistas arribados a Buenos Aires.

Los hoteles seleccionados son los siguientes:

- **Hoteles 5 estrellas:**

- Hotel Panamericano.
- NH City Hotel.
- Hotel Meliá.
- Hotel Intercontinental.

- **Hoteles 4 estrellas:**

- Conte Hotel.
- Hotel Cambremon.
- Gran Hotel Buenos Aires.
- Hotel Broadway.
- Obelisco Center Suites.
- Hotel Elevage.

### **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento utilizado para la recolección de la información es la entrevista. Se entiende por entrevista a la *“interacción verbal entre un entrevistado y un respondente, orientado al cumplimiento de objetivos”* (Mendicoa, G., 1998, Página 79). *“La entrevista es una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otro (el entrevistado)”* Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 597).

Las entrevistas realizadas son de tipo estructurada, las cuales contienen preguntas abiertas, permitiendo al entrevistado responder éstas libremente. *“...en las preguntas abiertas, el entrevistado tiene la libertad de expresarse con sus propias palabras, debido a que las alternativas de respuesta no están delimitadas de antemano”* (Vieytes, R., 2004, Página 340).

La entrevista también contiene preguntas de opinión, ya que se busca conocer la idea o modo de ver del entrevistado sobre ciertos puntos; y además tiene preguntas de tipo generales. *“Las preguntas generales parten de planteamientos globales para dirigirse al tema que interesa al entrevistador”*



(Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., 2006, Página 597).

Se realizaron diez entrevistas en los meses de Agosto y Septiembre del año 2008.

### **Modelo de la entrevista**

A continuación se expone el modelo de la entrevista utilizado. Las preguntas se presentan al entrevistado en el orden y modo que han sido elaboradas. En el Anexo I del presente trabajo se encuentran la totalidad de las entrevistas realizadas.

Buen día / Buenas tardes, mi nombre es Pablo José Penna, soy alumno de la Universidad Abierta Interamericana de la carrera Lic. en Hotelería y estoy realizando mi trabajo final de grado sobre el tema **“la responsabilidad del hotelero frente al robo o hurto, dentro del establecimiento hotelero, de los efectos personales de los huéspedes”**. Por ello, me sería de mucha utilidad si usted tiene la amabilidad de responderme este breve cuestionario.

Fecha: ...../...../.....

Hotel: .....

Categoría: .....

Cargo y Sector: .....

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

.....

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

.....

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

.....



4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

.....

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad en el establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

.....

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento, ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

.....

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

.....

*Gracias por su Colaboración*

Observaciones del entrevistador:

.....

.....

➤ **Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias se utiliza información ya disponible que fuera obtenida en circunstancias ajenas al presente trabajo, como son las actuales normativas legales vigentes que regulan la responsabilidad del hotelero frente a la desaparición o daño causado a los efectos personales de los huéspedes producidos por un hecho ilícito cometido dentro de un hotel.

*“La información secundaria es aquella cuyos datos se encuentran ya disponibles y han sido obtenidos en circunstancias y por razones totalmente ajenas a los requerimientos de la investigación. La información secundaria se presenta en documentos de distintos formatos producidos por organismos oficiales, instituciones públicas o privadas” (Vieytes, R., 2004, Página 265).*

Estas fuentes secundarias se extraen del Código Civil de la República Argentina, específicamente los artículos N° 1.118, 2.230, 2.231, 2.232, 2.235, 2.236 y 2.237 los cuales están referidos a las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos, y al depósito necesario.

Dado que estas normativas son insuficientes para abordar el tema en cuestión, también se recurre a doctrinas y jurisprudencias que tratan este asunto de estudio.

Con la información obtenida de los artículos del Código Civil de la República Argentina, como así también con las doctrinas y jurisprudencias que se adjuntan al presente trabajo, se realiza un análisis de contenido cualitativo.

### **Análisis de las entrevistas realizadas**

Se procede a hacer el siguiente análisis de las diez entrevistas:

Las entrevistas fueron realizadas a personas de los siguientes cargos y sectores:

- 40% - Jefes o responsables del Sector “Seguridad”.
- 40% - Encargados o supervisores del Sector “Recepción”.
- 10% - Directores del Hotel.
- 10% - Asistentes de la Gerencia.

### **Análisis de las respuestas**

#### **1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?**

El 100% de los entrevistados, no negaron ser, en cierta manera, responsables por estos hechos. El 30 % de los entrevistados respondieron estar plenamente de acuerdo que el hotelero sea responsable por estos hechos; el 70% restante, si bien no se opuso a esto, aceptó ser responsable pero aclararon algunas cuestiones para determinar la asignación de responsabilidades, estas cuestiones son las siguientes:

- “El hotelero es responsable si el pasajero da aviso al hotel que tiene un objeto de valor”.
- “Es un tema relativo, depende cómo ocurrió el robo y quién lo cometió”.
- “Es lógico que sea responsable el hotelero cuando hay culpa del hotel”.
- “Es un tema que no está definido, se pueden hacer diferentes interpretaciones”.
- “Es un tema controvertido, se pueden hacer muchas interpretaciones”.
- “Es un tema de responsabilidad compartida con el huésped”.
- “Para que el hotelero sea responsable hay que probar los hechos”.

#### **2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?**

El 30% de los entrevistados manifestaron que el hotelero está obligado a responder por estos hechos y debe resarcir al huésped por los daños. En un solo caso, el entrevistado respondió que el hotel no es encargado de resarcir los daños. El 60% restante, no se opuso a la obligación del hotelero de responder estos hechos, pero manifestaron ciertos aspectos a considerar como ser tener en cuenta cómo ocurren los hechos, análisis de cada caso en particular o probar los casos.

**3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?**

En el 100% de los casos, los entrevistados respondieron que en sus respectivos hoteles ocurrieron hechos ilícitos sobre las pertenencias de los huéspedes. Los robos más habituales son: aparatos de electrónica, computadoras personales, valijas y bolsos.

**4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?**

El 100% de los entrevistados manifestaron tomar medidas de seguridad para prevenir y evitar la existencia de hechos ilícitos.

Las medidas más comunes a tomar son las siguientes:

- Control de ingreso y egreso de personas al hotel: 60% de los casos.
- Cámaras de seguridad: 70% de los casos.

También se hizo mención a la disponibilidad de usar cajas de seguridad para guardar valores y en un solo caso, se mencionó que se hacen recomendaciones a los huéspedes sobre medidas de seguridad a tomar por éstos para que no sean víctimas de un robo.

**5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad en el establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?**

En el 60% de los casos, hay responsables de la seguridad, y estos se desempeñan en los sectores o áreas de “Seguridad”.

En el 40% restante, la seguridad está a cargo de la gerencia o administración de los hoteles.

El 100% de los hoteles de categoría 5 estrellas cuentan con Departamentos de seguridad, mientras que de los hoteles 4 estrellas, solo el 33,3 % tiene áreas de seguridad.

**6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento, ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?**

En el 60% de los casos, el hotel se hace cargo directamente de resarcir al huésped. Asimismo, en dos casos mencionaron que los huéspedes suelen

tener seguros contratados que responden por estos hechos, y de estos dos casos, un solo hotel cuenta con seguro para hacer frente a estos infortunios.

Hubo un caso en el cual el entrevistado desconocía la metodología del establecimiento hotelero ante estas situaciones; y en otro caso, el daño ocasionado al huésped se repara haciéndole una atención especial al huésped, ya sea con un descuento en la tarifa o bien con una noche sin cargo.

Otra respuesta fue que el hotel se hace cargo de los daños solo si el huésped hace el reclamo, caso contrario, no.

#### Comentarios de los entrevistados:

- Se destaca el comentario realizado por el 30% de los entrevistados que hacen especial mención al cuidado que deben tener respecto a las personas que ingresan al hotel con el fin de cometer un robo. Deben prestar especial atención a los grupos de dos o tres personas que suelen frecuentar las inmediaciones del hotel. Esto fue comentado por tres hoteles de categoría 4 estrellas que se encuentran distantes a cuatro cuadras (aproximadamente).
- En un caso, el entrevistado comentó que tuvieron la mala experiencia de que un grupo “profesional” de delincuentes entrara a robar al hotel utilizando la modalidad de alojarse, como cualquier huésped, para conocer los movimientos del establecimiento, a fin de cometer el hecho ilícito. Asimismo, el entrevistado manifestó que la seguridad de un hotel es un tema que involucra a todos los integrantes de éste.
- El entrevistado de un hotel 5 estrellas comentó que el hecho de tener cámaras de seguridad en un hotel no significa que se van a reducir las probabilidades de que se cometan hechos ilícitos. La cámara de seguridad es útil para poder observar y analizar lo ocurrido, y en función de esto, evitar que se repitan estos hechos.
- Otro entrevistado comenta que ellos aconsejan a los damnificados a que efectúen la correspondiente denuncia policial.

## CAPITULO 4

### TURISMO Y SEGURIDAD

## **Turismo**

### **Desarrollo del turismo**

El crecimiento de la actividad turística ocupa un lugar muy importante para impulsar el desarrollo económico de una región, ya que es un aporte trascendental al crecimiento de las economías nacionales. La actividad turística genera ingresos genuinos con aportes fundamentales al Producto Bruto Interno de un país, contribuyendo de esta manera de forma positiva al balance comercial de éste.

Asimismo, la actividad turística participa en el incremento de ingresos de economías individuales, en resultados positivos en las balanzas de pagos, en generación de puestos de trabajo, en estimulación de la redistribución del ingreso, en aumento de los ingresos gubernamentales en conceptos de impuestos, y en el impulso del desarrollo de regiones o zonas de menor desarrollo relativo.

En muchas economías mundiales, se considera al turismo receptivo como una actividad de exportación que se la puede considerar no tradicional para la generación de divisas, pero, que con el paso del tiempo, se va transformando en una actividad habitual de captación de ingresos desde el exterior, como es el caso de Argentina.

En la actualidad, la actividad turística en Argentina ocupa un lugar central dentro de la economía nacional, además de permitir un posicionamiento del país como producto turístico competitivo en el ámbito del Mercosur y el mundo.

Numerosos destinos emergentes se fueron sumando a los tradicionales, creciendo de manera significativa el turismo cultural, el rural, el de aventura, el de salud, el de congresos y convenciones, entre otros. En materia de turismo, se puede afirmar que actualmente Argentina cuenta con atractivos turísticos para todos los gustos, edades, y diferentes culturas.

La amplia variedad de atractivos turísticos que posee el país junto a los diferentes tipos de turismo que se pueden desarrollar hace posible que crezcan los índices de turistas extranjeros que arriban y permanecen en la Ciudad de Buenos Aires, dado que la Capital Federal es el principal acceso para los visitantes que posee el país.

Es inevitable que el incremento de la actividad turística, como el de cualquier otra actividad, tenga que enfrentar obstáculos que son propios de todo crecimiento y desarrollo, como puede ser la necesidad de aumentar la infraestructura disponible y servicios asociados al sector a fin de poder cubrir todas las demandas que derivan de dicha actividad, o bien establecer determinadas pautas claras y que sean perdurables en el tiempo.

El crecimiento de la actividad turística también debe enfrentar cuestiones relacionadas a la **seguridad del turista**, dado que éste al elegir un destino turístico, entre otras cosas también tendrá en cuenta la seguridad que le brindará la ciudad elegida como también la seguridad del lugar donde se va a hospedar. **Dentro de estas cuestiones de seguridad turística, se incluye la de los huéspedes y de sus pertenencias que introducen en los hoteles donde se alojan.**

A continuación se desarrolla el crecimiento del Turismo en los últimos cuatro años y los antecedentes de los hechos de delito.

### **Crecimiento de la Actividad Turística en Buenos Aires**

Al analizar el desarrollo de la actividad turística en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se puede afirmar que éste creció y se potenció como una de las principales actividades económicas de la región y del país.

En los últimos cuatro años se puede observar un incesante crecimiento de la actividad turística en Buenos Aires, aumentando la cantidad de turistas arribados, las pernoctaciones de los mismos y los gastos diarios, entre otros índices (según una estadística de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Área de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas - Fuente: INDEC, 2007 – que se comenta en el presente capítulo).

Este fenómeno permite que la Argentina se posicione en un lugar destacado dentro del turismo mundial, recibiendo turistas durante todo el año. Este hecho posibilita el crecimiento del turismo en Buenos Aires, dado que la capital de la República Argentina es el principal destino de arribo de los turistas extranjeros, siendo la principal “puerta de ingreso” al país.

Un dato importante a tener en cuenta es que de los turistas extranjeros arribados a Buenos Aires en los últimos cuatro años, más del 60% de éstos eligieron sólo la ciudad de Buenos Aires como único destino elegido (según

estadística de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Área de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas – Fuente: INDEC, 2007).

El crecimiento del turismo se debe, por un lado, al tipo de cambio favorable para los visitantes extranjeros, debido a la devaluación del peso argentino respecto a otras monedas como por ejemplo el dólar o el euro. Por otro lado, se debe a la amplia oferta turística a nivel nacional, como ser diferentes y variados atractivos turísticos; la capacidad y variedad hotelera y gastronómica que proporciona diferentes tipos de servicios acordes a las posibilidades económicas y preferencias de los visitantes; y las diferentes actividades que se pueden desarrollar en el destino elegido.

### **Oferta turística en Buenos Aires**

Buenos Aires es considerada una de las capitales más importantes de Latinoamérica; y desde el punto de vista turístico internacional, es una de las ciudades más visitadas del continente Americano, al ser atractiva por su historia y cultura, permitiéndole al turista nacional o extranjero conocer sus tradiciones y costumbres, y también por los variados atractivos turísticos que posee la ciudad.

La capital de Argentina es una ciudad cosmopolita moderna y completa, en la cual los turistas pueden desarrollar infinidad de actividades recreativas y culturales. Se puede recorrer el núcleo histórico de la ciudad, sectores comerciales y culturales, visitar museos históricos, áreas de recreación y parques.

La ciudad cuenta con un centro de bancos y finanzas muy importante (denominado City Porteña), y zonas comerciales activas, como son la calle Florida (paseo peatonal transitado a toda hora), y las avenidas Corrientes y Santa Fe, entre otras áreas. También se pueden observar en diferentes zonas de la ciudad edificios antiguos con diversos estilos arquitectónicos.

Las zonas turísticas que más se destacan son Puerto Madero, los barrios de La Boca, San Telmo, Recoleta, Barrio Norte, Palermo, la Costanera Norte y Sur. Dentro de los diferentes tipos de turismo que se pueden desarrollar se destacan el turismo de negocios, congresos y convenciones, y turismo de salud.

Buenos Aires dispone para sus visitantes de una gran oferta de hospedaje, contando con una gran capacidad de plazas hoteleras para alojar a turistas nacionales y extranjeros. Estas plazas disponibles se encuentran

distribuidas en hoteles de categoría de una a cinco estrellas (los de alta categoría, preferentemente de cadenas hoteleras internacionales) los cuales proporcionan diferentes tipos de servicios según la preferencia de los huéspedes.

La ciudad también posee una amplia oferta gastronómica para sus visitantes, donde se pueden degustar comidas típicas del país, como así también diferentes platos internacionales. Dentro de las actividades de entretenimientos se destacan los shows y espectáculos de tango, los cuales son muy queridos por los turistas.

### **Estadística de Turismo Internacional en Buenos Aires**

A continuación se expone una estadística de los años 2004, 2005 y 2006, la cual muestra el desarrollo del turismo internacional en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La estadística comprende los turistas arribados, destinos elegidos por estos turistas, los motivos de los viajes, los tipos de alojamiento elegidos, las estadías, las pernoctaciones según los motivos de los viajes, las pernoctaciones según los tipos de alojamientos, y los gastos de los turistas.

La estadística pertenece a la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Área de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas (Fuente: INDEC, 2007).

- Turistas arribados

<b>Pasos</b>	<b>Año 2004</b>	<b>Año 2005</b>	<b>Año 2006</b>
Aeroparque	68754	78983	73564
Ezeiza	1367772	1588039	1828978
Puerto	146355	167181	204293
<b>Total</b>	<b>1582881</b>	<b>1834203</b>	<b>2106835</b>

- Destinos elegidos por los turistas

Año 2005

31% Ciudad de Buenos Aires y Resto del país.  
69% Solo ciudad de Buenos Aires

Año 2006

33% Ciudad de Buenos Aires y Resto del país.  
67% Solo ciudad de Buenos Aires.

- Motivos de los viajes

Año	Vacaciones	Visita flia/amigos	Negocios	Otros	Total
2004	611975	166573	313295	46220	1138063
2005	756675	154236	302556	51936	1265403
2006	875494	160097	295846	78724	1410161

- Alojamiento

Año 2005

La categoría preferencial de alojamiento estuvo dada en los hoteles de 4 y 5 estrellas, que alcanzaron más del 57% del total de la demanda turística que pernoctó en la ciudad de Buenos Aires. Un 23% seleccionó categorías de 1 a 3 estrellas, y el 5% restante utilizó otras modalidades de alojamiento.

Año 2006

La categoría preferencial de alojamiento estuvo dada en los hoteles de 4 y 5 estrellas, que alcanzaron el 53,8% del total de la demanda turística que pernoctó en la ciudad de Buenos Aires. Un 24% seleccionó categorías de 1 a 3 estrellas, y el 7,9% restante utilizó otras modalidades de alojamiento.

- Tipos de alojamientos

Año	Casa flia	Hotel est. 1-2-3	Hotel est. 4-5	Otros	Total
2004	207143	229716	652642	48562	1138063
2005	183367	292032	722169	67835	1265403
2006	201089	338917	759174	110981	1410161

- Estadías

Estadías promedio general

Año 2004: 7,25 noches.

Año 2005: 6,62 noches.

Año 2006: 6,90 noches.

- Pernoctaciones

Año 2004: 8.249.866 noches.

Año 2005: 8.378.461 noches.

Año 2006: 9.730.500 noches.

- Pernoctaciones según los motivos de los viajes

Año	Vacaciones	Visita flia/amigos	Negocios	Otros	Total
2004	3479733	2194632	1799968	775533	8249866
2005	4088337	2042775	1554442	692907	8378461
2006	4830889	2121330	1627939	1150342	9730500

- Pernoctaciones según los tipos de alojamientos

Año	Casa flia.	Hotel est. 1-2-3	Hotel est. 4-5	Otros	Total
2004	2882359	1166811	3121734	1078962	8249866
2005	2415757	1396592	3258498	1307614	8378461
2006	2706153	1575513	3415070	2033764	9730500

- Gasto de los turistas

El gasto promedio diario de los turistas extranjeros fue el siguiente:

Año 2004: u\$s 96,01.-

Año 2005: u\$s 104,59.-

Año 2006: u\$s 111,29.-

## Seguridad

### Antecedentes de los hechos de delito

Argentina viene sufriendo en los últimos diez años un aumento incesante de hechos delictivos, y estos hechos ocurren fundamentalmente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para cometer estos ilícitos se emplean diferentes y variadas modalidades delictivas, desde robos en la vía pública, asaltos comandos, hasta secuestros extorsivos, entre otros. Son frecuentes los robos en bancos, casas particulares, barrios privados, restaurantes, como así también en establecimientos hoteleros.

Se consultó un trabajo estadístico elaborado por la Dirección Nacional de Política Criminal, organismo dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (basado en datos revelados por la Policía Federal) publicado en los diarios Clarín y diario Popular, el cual arroja los siguientes datos (Anexo IV):

*Según publicación en el diario Clarín el día 22 de Junio del año 2008, “... desde el año 1998 los delitos en la Argentina aumentaron un 32,7%. En el año 1998 se denunciaron 922.948 delitos, mientras que en el año 2006 esa cifra subió a las 1.224.293 denuncias. En comparación con el crecimiento poblacional en este mismo período, se puede afirmar que este porcentaje es cuatro veces mayor al del crecimiento de la población del país, dado que en el período 1998 – 2008, la población Argentina creció un 8,7%”.*

*Según publicación en el diario Popular el día 8 de junio del año 2008, “...se denuncian 157 delitos por hora en el país, índice que aumenta porque supera en 17 casos a igual período del año 2006. La mayor cantidad de delitos fueron registrados en Capital Federal y el Conurbano Bonaerense...”.*

*“...Estos datos comprenden los delitos denunciados por sus víctimas entre el primer día del año 2008 y el último del mes de mayo 2008, y establece un notorio incremento de asaltos, robos y arrebatos...”.*

*“...Durante el mes de marzo del año 2008, los delitos denunciados en todo el país fueron 116.808., proyectando la cifra de los primeros cinco meses del año 2008, el resultado anual sería mayor a 1.400.000. delitos denunciados. De acuerdo a las últimas estadísticas oficiales publicadas, durante el año 2006 los argentinos habían efectuado 1.224.293 denuncias. De esta manera, y por las estadísticas, en el año 2008 el número final de expedientes por delitos crecería aproximadamente un 15 por ciento, en relación a dos años atrás”.*

### **Ranking de ciudades seguras a nivel mundial**

Según un ranking de ciudades seguras a nivel mundial elaborado por la consultora “Mercer” (consultora internacional especializada en beneficios laborales y recursos humanos), publicado en el diario Clarín el 23 de Julio de 2008 (Anexo IV) establece que entre una muestra de 215 países investigados, la Ciudad de Buenos Aires se encuentra ubicada en el puesto número 134 de las ciudades más seguras del mundo.

Según el estudio realizado por esta consultora internacional, el primer lugar del ranking lo encabeza Luxemburgo, y en lo que respecta a América del Sur, Buenos Aires se ubica por detrás de las ciudades de Asunción, Santiago de Chile, Montevideo, Brasilia, Lima y Quito.

Asimismo, se establece que ciertos servicios de relaciones exteriores de algunos países, por ejemplo de Estados Unidos y el Reino Unido, suelen advertir a las personas que tienen planeado hacer un viaje a la Argentina sobre la inseguridad del país, y aconsejan a los turistas a tomar ciertas medidas de prevención para no ser víctimas de un hecho ilícito.

### **Impacto de la seguridad en el crecimiento y desarrollo turístico**

El normal desarrollo de toda actividad turística implica considerar la demanda, es decir, al turista; como así también se debe considerar la oferta del destino turístico.

Dentro de la demanda, es importante considerar las principales costumbres del turista, tener presente la demanda psicológica de éste. En las principales necesidades de un turista se encuentra la originalidad de la oferta del destino turístico, que sea de alta calidad, a un precio justo o razonable, y que sea seguro y que brinde confianza.

Los hechos delictivos ocurridos en una zona turística que posee alta afluencia de visitantes nacionales o extranjeros impactan directamente y de forma negativa en la actividad turística, ya que los turistas (y más aún los extranjeros) forman parte de los principales objetivos de los delincuentes para cometer los hechos ilícitos que se proponen llevar a cabo.

En el caso del turismo en la Argentina, y en particular en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, uno de los temas importantes a tener en cuenta, producto del crecimiento y desarrollo de la actividad en cuestión, es el de la seguridad de los turistas. Esto es en función a los actuales altos índices de

hechos delictivos, debido a diversos motivos, principalmente por cuestiones económicas y sociales. Al tema de la seguridad se suma otro aspecto de importante consideración que son las leyes y demás normas jurídicas sobre los hechos ilícitos cometidos dentro de los establecimientos hoteleros.

Respecto a los turistas extranjeros que se encuentran en Buenos Aires, éstos suelen ser más vulnerables a este tipo de hechos y están más expuestos a ser víctimas de estos actos por motivo de desconocer la ciudad, es decir, el desarrollo, funcionamiento y organización de Buenos Aires. Esto mismo ocurre con los turistas nacionales, preferentemente del interior del país, que desconocen la ciudad.

## CAPITULO 5

### LA ACTIVIDAD HOTELERA

## **El servicio en hotelería**

El hotel es considerado un sistema que brinda productos y servicios integrados a disposición de la actividad turística, los cuales son tangibles e intangibles. Se dice que es un sistema de servicios integrados porque además de brindar servicio de alojamiento - principal objetivo de todo hotel - también brinda otros servicios a sus huéspedes, como por ejemplo puede ser el caso de los alimentos y bebidas.

Todo establecimiento se encuentra en la obligación de brindar un servicio acorde a la categoría a la cual corresponde, y debe garantizar la plena satisfacción del cliente por dicho servicio otorgado.

El servicio ofrecido por un establecimiento hotelero debe ser evaluado de manera global, contemplando productos y servicios. Por muy buen servicio que el hotel ofrezca, si la habitación no está correctamente limpia y ordenada, la percepción del huésped se va a ver afectada de manera negativa. Por el contrario, por muy limpia y ordenada que esté su habitación, si el servicio es deficiente y no es lo que el cliente espera, su percepción también se verá afectada.

En el momento que una persona elige un hotel para alojarse, cuenta con un alto grado de expectativas a cerca del establecimiento y de los servicios que va a recibir. Principalmente el cliente busca recibir todo lo que se le ha prometido y garantizado, es decir, productos y servicios que sean honestos, de calidad y seguros.

Otra expectativa que va a tener el huésped es que no tenga que pasar por situaciones desagradables como por ejemplo llegar a un hotel y no tener su habitación reservada, o bien ser víctima de un robo de algún efecto personal depositado por ejemplo en su habitación.

Al brindar un servicio hotelero, se pretende buscar que el huésped tenga una percepción global positiva que supere ampliamente sus expectativas, y con esto lograr obtener su lealtad con el hotel, es decir que el cliente se retire del establecimiento queriendo regresar al mismo en otra oportunidad, o bien recomendando el hotel a otra persona.

## **La hospitalidad y calidad**

Dentro de los principales objetivos de todo hotel se encuentra el de disponer de altos estándares de calidad en los productos y servicios ofrecidos a sus clientes (considerando a la calidad como un principio y no como un fin), permitiendo de esta manera que el establecimiento hotelero tenga una buena imagen frente a sus clientes y sus competidores. El fin de la calidad consta en dar más de lo que el huésped espera, logrando de esta manera crear ventajas competitivas. La calidad se basa fundamentalmente en hacer las cosas bien, y el encargado de establecer si la calidad de un servicio es buena o mala es el propio huésped.

La calidad óptima se obtiene otorgando un servicio adecuado y profesional, logrando agregar valor a lo que el cliente espera recibir. Para lograr esto, es necesario brindar hospitalidad a los huéspedes, dado que sin hospitalidad es imposible dar un servicio de alta calidad en la actividad hotelera.

La hospitalidad debe ser considerada como una de las principales misiones o propósitos de todo establecimiento hotelero. Ésta consta en recibir y servir cordialmente a los clientes. Es considerada una característica vital e indispensable para la actividad hotelera, dado que sin hospitalidad será muy difícil ofrecer a los clientes un servicio que sea de calidad, y de esta manera es probable que la organización obtenga resultados negativos.

La actividad hotelera necesita de la hospitalidad, es decir, ser hospitalario con aquella persona que elige un establecimiento hotelero para alojarse. La hospitalidad es un “valor agregado” que se le da al servicio ofrecido. Indudablemente la hospitalidad es la garantía y factor clave de éxito de todo establecimiento hotelero.

## **Manifestaciones de hospitalidad**

Dentro de la actividad hotelera, la hospitalidad se puede brindar a los clientes de diferentes maneras, como por ejemplo: recibir al huésped con amabilidad, simpatía y respeto; comprender al huésped y ofrecerle ayuda y solidaridad en el caso de necesitarla; brindar una atención individualizada al cliente (llamar al huésped por su nombre); ser eficaces y eficientes con los servicios ofrecidos, actuando con fidelidad, profesionalidad y responsabilidad; ser generosos con los clientes; estar a disposición del huésped ante cualquier necesidad que tenga, y por cualquier consulta o sugerencia que tenga que hacer, y cumplir con todo lo que se le promete a un huésped.

La seguridad que debe brindar un establecimiento hotelero también es considerada como un acto de hospitalidad, dado que el hotel debe procurar ofrecer tranquilidad y confianza al huésped, logrando que el cliente se sienta cómodo y seguro (como se sentiría si estuviera en su hogar).

El establecimiento hotelero debe brindar seguridad tanto a la persona física que se aloja como así también seguridad respecto a la guarda y conservación de los efectos personales que introduce el huésped en el hotel (equipaje, cámaras fotográficas, filmadora, dinero, etc.).

### **La seguridad, un servicio clave en la actividad hotelera**

La seguridad dentro de la actividad hotelera es un aspecto muy importante a tener en consideración, y no debe estar ausente. Sería inconcebible pensar que la actividad hotelera se desarrolle en un espacio donde no se cuente con ciertos aspectos de seguridad, fundamentalmente por tratarse de una actividad que tiene por deber garantizar la seguridad de todas las personas y bienes que se encuentren dentro de un establecimiento.

Para lograr ciertos estándares de seguridad, se deberá adoptar medidas destinadas a preservar la seguridad del lugar, sobre todo en una actividad como la hotelera donde en general existe un libre acceso al público, lo que posibilita que se cometan habitualmente robos y otros hechos ilícitos.

Cuando un huésped se aloja en un hotel, confía en que el lugar sea seguro y que cuente con medidas necesarias para hacer frente a los riesgos habituales a los que se puede enfrentar este tipo de establecimientos, logrando de esta manera un bienestar para el cliente. Para esto, el establecimiento hotelero deberá generar condiciones para que no se produzcan sucesos no deseados dentro del hotel, evitando todo tipo de accidentes o siniestros.

La seguridad hotelera deberá lograr eliminar todos los riesgos y amenazas posibles debido a condiciones inseguras del establecimiento, es decir, que se deberá eliminar todo acto inseguro ocasionado por el personal del hotel como por los propios huéspedes o visitantes, o bien por factores externos.

## CAPITULO 6

### NORMAS JURÍDICAS Y RESPONSABILIDADES

## **Normas que regulan la actividad hotelera**

Respecto a las normas jurídicas que regulan la actividad hotelera en la República Argentina, la actual Ley de Hotelería N° 18.828 tiene por objetivo clasificar y categorizar a los establecimientos que ofrezcan hospedaje o alojamiento según los siguientes criterios:

- Cantidad de habitaciones y plazas.
- Superficies y dimensiones de las habitaciones y áreas públicas del hotel (locales destinados a recepción y portería, salas de estar, salón comedor, salones de usos múltiples, entre otros).
- Tipos de servicios que se ofrezcan: pileta de natación, equipamiento en las habitaciones, servicios de comida y desayuno, cofres de seguridad, personal bilingüe, etc.

La actual Ley de Hotelería no contempla las responsabilidades del hotelero frente a los hechos ilícitos que se cometen dentro de un hotel.

En la actualidad, la única normativa vigente que regula la responsabilidad del hotelero frente a la desaparición o daño causado a los efectos personales de los huéspedes producidos por un hecho ilícito dentro del hotel (por ejemplo un robo o hurto) se encuentra dentro del Código Civil de la República Argentina en los artículos 1.118, 2.230, 2.231, 2.232, 2.235, 2.236 y 2.237 en los cuales se hace mención a las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos, y al depósito necesario.

Para tratar el tema del presente trabajo de investigación, estas normas son insuficientes, particularmente la Ley de Hotelería, dado que no regula ningún tipo de responsabilidades del hotelero. Además, son insuficientes por estar estas desactualizadas, ya que son muy antiguas, y no responden a la realidad y problemática actual; además de no ser claras, lo que hace que se puedan hacer diferentes interpretaciones del tema en cuestión.

Por lo mencionado anteriormente, en la presente investigación se recurre a la utilización de doctrinas y jurisprudencias que tratan el tema en cuestión (Anexo III).

## **Las responsabilidades del hotelero**

La responsabilidad del hotelero es extensiva tanto sobre las condiciones generales del hospedaje como así también sobre los efectos introducidos por el pasajero. El artículo 1.118 del Código Civil establece que *“los dueños de hoteles son responsables del daño causado por sus agentes o empleados en*

*los efectos de los que habiten en ellas, o cuando tales efectos desapareciesen, aunque prueben que les ha sido imposible impedir el daño” (Código Civil Argentino, Artículo N° 1.118, Página 257).*

El artículo 1.118 del Código Civil, sanciona la responsabilidad de los dueños de hoteles, por los daños que sufrieren los efectos confiados por los clientes. Se trata de una responsabilidad contractual. Los requisitos de la responsabilidad que emerge de la norma enunciada son los siguientes:

- Que el damnificado se aloje en el establecimiento hotelero, en calidad de huésped.
- Que el daño incida en los efectos del damnificado, sea porque hayan sido destruidos o deteriorados, o bien porque hayan desaparecido.

La actividad hotelera se rige por el contrato de hospedaje, dado que existe acuerdo de voluntades entre el hotelero y el huésped. Éste es un contrato denominado “de confianza”, dado que el huésped deposita en el establecimiento hotelero esperanza y tranquilidad respecto a su persona y a sus efectos personales.

Que el contrato de hospedaje sea un contrato de confianza tiene ciertos efectos jurídicos determinados en lo que respecta a la responsabilidad, especialmente cuando las expectativas generadas por la confianza que el huésped deposita en el hotelero resultan frustradas.

El contrato de hospedaje emana la responsabilidad de custodia y seguridad de los huéspedes como así también de sus efectos personales que introducen al hotel. Por este motivo, el hotelero es responsable frente a la desaparición o daño causado a los efectos personales de los huéspedes producidos por un hecho ilícito cometido dentro del hotel, como ser un robo o hurto.

El hotelero debe responder por todo daño o pérdida que sufran los efectos de toda clase introducidos por los huéspedes a los hoteles, admitiéndose para esto toda clase de pruebas.

Según lo establecido en el Artículo 2.231 del Código Civil Argentino, el hotelero va a ser responsable de todos los efectos personales ingresados al establecimiento por el huésped, ya sean éstos el equipaje con el cual viaja (por ejemplo ropa, calzado, y demás elementos); como también otros objetos, como pueden ser cámaras fotográficas, filmadoras, teléfonos celulares, computadoras personales, relojes, joyas o alhajas, entre otros). Asimismo,

también son considerados efectos personales del huésped los automóviles de los pasajeros que se encuentren estacionados en dependencias del establecimiento (garajes o cocheras).

La protección de los objetos de los huéspedes se verifica por la introducción de los mismos en el establecimiento hotelero, o aún cuando introducidos no se hayan expresamente entregado al hotelero o sus dependientes, aunque los huéspedes tengan la llave de las habitaciones donde se hallen (según lo establecido en el Artículo 2.229 del Código Civil Argentino).

En el caso de producirse un robo o daño dentro del establecimiento hotelero a los objetos ingresados por el huésped, sea por culpa de otro pasajero alojado en el hotel o por personas dependientes del hotelero, como por ejemplo los empleados del establecimiento, el hotelero será el responsable de estos hechos ocurridos y tiene la obligación de responder por estos actos.

Según el artículo 902 del Código Civil *“cuando mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos”* (Código Civil Argentino, Artículo 902, Página 209). Así, por ejemplo, si por un acto de descuido o negligencia se produce el robo del equipaje de un huésped dentro del hotel, la responsabilidad del hotelero será aún mayor que si se hubieran tomado las debidas medidas de seguridad.

El hotelero es responsable por los hechos ocasionados por las siguientes personas:

- Propios hechos: daños producidos a los huéspedes por el propio hotelero.
- Dependientes: daños producidos a los huéspedes provocados por los empleados del establecimiento que estén en relación de dependencia con el hotelero.
- Terceros alojados en el hotel: daños producidos a los huéspedes por otra persona que se encuentre alojada en el establecimiento.
- Terceros no alojados en el hotel: daños producidos a los huéspedes por otra persona (identificada o no) que no esté alojado en el hotel.

Aunque el artículo 1.118 del Código Civil establece que el dueño de un hotel es responsable del daño causado por sus agentes o empleados, rigen los principios de la responsabilidad contractual u ordinaria, en virtud de los cuales

al damnificado le basta probar que se alojó en un hotel y que hubo un daño provocado a sus efectos personales (por destrucción o desaparición), que evidencien el deber de custodia (alojamiento) del hotelero, y el incumplimiento (daño) de éste. Por lo tanto, el hotelero solo puede eximirse de responsabilidades demostrando que, el daño es obra del propio damnificado (el huésped), o bien que el daño es resultado de un caso denominado fortuito o de fuerza mayor. Pesa sobre el hotelero la carga de la prueba a fin de eximirse de responder.

### **Ámbito de responsabilidades**

#### ➤ **Lugar de ocurrencia del hecho ilícito**

El hotelero va a ser responsable ante un robo o daño a un objeto que sea de propiedad del pasajero alojado siempre y cuando que este hecho se produzca dentro de un espacio determinado. Va a existir responsabilidad por parte del hotelero si el hecho se produce en algún área o dependencia del hotel, sea esta pública, como por ejemplo puede ser el loby, restaurante o estacionamiento (en el caso de los automóviles), como así también en áreas privadas para el pasajero, como por ejemplo la habitación.

Además del lugar de ocurrencia del hecho, es importante determinar si es correcto el lugar donde se encuentran los objetos dañados o sustraídos, dado que el hotelero no responderá por objetos robados o dañados que estén en lugares que no sean los correctos o adecuados.

En este caso, se cita el siguiente ejemplo: si se produce un hecho en donde un delincuente rompa el vidrio de un automóvil que se encuentre en la cochera del hotel para sustraer una pertenencia del auto, como puede ser un estereo, y también para sustraer una pertenencia del huésped que se encuentra dentro del vehículo, como puede ser una prenda de vestir (por ejemplo un tapado de piel), el hotelero va a ser responsable solamente por el daño al automóvil, en este caso la rotura del vidrio, y por la sustracción del estereo, pero no va a ser responsable por el otro objeto robado (la prenda de vestir), dado que ésta debería estar guardada en la habitación del huésped y no en un automóvil (según mención en la Doctrina: “*Responsabilidad del dueño del hotel por accidentes y hurtos*” de la Dra. Celia Weingarten - Punto 2, Daños derivados del garaje – Anexo III).

La responsabilidad del hotelero es muy amplia y subjetiva. Los carteles que pueden llegar a estar ubicados en las distintas áreas del hotel anunciando que el hotelero no responde por los efectos introducidos por los viajeros o carteles con la leyenda de que el hotel se exime de responsabilidad ante un

daño o robo, no son legales, por lo cual no quitan responsabilidad al hotelero (según lo establece el Artículo 2.232 del Código Civil).

➤ **Período en que es responsable el hotelero de los objetos de los huéspedes**

La responsabilidad del hotelero comienza en el momento en que los efectos personales del viajante son introducidos al establecimiento, sin importar quién los ha introducido, si fue el propio pasajero o un empleado del hotel, u otra persona como podría llegar a ser un taxista o conductor de un ómnibus.

Queda extinguida la responsabilidad del hotelero cuando se concluye el contrato de hospedaje, es decir, cuando el huésped deja su habitación y se retira del establecimiento con todos sus objetos personales.

Si el huésped deja liberada la habitación y se retira temporalmente del establecimiento pero deja su equipaje dentro del hotel, como por ejemplo en un depósito destinado para este fin, el hotelero continuará siendo responsable de los objetos que están bajo su custodia. En este caso, la responsabilidad del hotelero equivaldrá a la de cualquier depositario. Este caso puede darse, por ejemplo, con un pasajero que tenga que dejar la habitación por la mañana y el transporte que lo tenga que trasladar hasta su destino partiera por la tarde o por la noche del mismo día.

**Imposibilidad del hotelero de reducir o eliminar su responsabilidad**

Según lo establece el artículo 2.232 del Código Civil Argentino, el hotelero se encuentra imposibilitado de reducir o eliminar su responsabilidad unilateralmente colocando carteles o avisos en áreas públicas o privadas del hotel advirtiendo sobre determinados riesgos y eximiéndose de responsabilidad.

Ante un daño o robo dentro del hotel de un objeto o pertenencia de un pasajero, el hotelero no queda librado de las responsabilidades que establecen las disposiciones legales vigentes por avisos que coloque dentro del establecimiento anunciando que no responde de los efectos introducidos por los viajeros.

Es habitual encontrar carteles colocados en áreas públicas, como ser recepción, bar, restaurante, salones, gimnasio, cocheras, etc., y/o áreas privadas (habitaciones) de los hoteles informando a los pasajeros que el hotel no se hace responsable de daños o robos de objetos personales de los

huéspedes. Estas comunicaciones que se pueden llegar a exhibir carecen de todo valor legal, por lo cual el hotelero no queda eximido de su responsabilidad de resguardar las pertenencias de sus huéspedes.

El hotelero tampoco puede bilateralmente reducir su responsabilidad frente a los hechos ilícitos, a pesar de que sea con consentimiento de la persona alojada. El establecimiento hotelero no podrá hacer acuerdos con los huéspedes alojados donde se libere el hotelero de ciertas responsabilidades, dado que los convenios o renunciaciones que se hicieran firmar a los huéspedes carecen de valor legal.

### **Exclusiones de responsabilidades del hotelero**

Según lo expuesto hasta el momento, ante un robo, hurto o daño de un objeto personal de un huésped alojado en un establecimiento hotelero, la responsabilidad por estos hechos es del hotelero, y es él quien deberá responder por estos actos. Pero hay ciertos casos en los cuales el hotelero se encuentra excluido de dichas responsabilidades.

El huésped que lleve consigo efectos o pertenencias de gran valor, que regularmente no lleva consigo en los viajes, debe comunicarlo al hotelero (según lo establecido en el artículo N° 2.235 del Código Civil Argentino), es más, si el hotelero lo requiere, el pasajero deberá mostrarle estos objetos. Si el hotelero no está en conocimiento de la introducción en su establecimiento de un objeto con estas características, quedará eximido de toda responsabilidad sobre este tipo de objetos. El viajero no se encuentra en la obligación de hacer esto (comunicar el objeto o mostrarlo), pero en el caso de no hacerlo, no podrá exigir ningún tipo de responsabilidad al hotelero por la pérdida o daño a estos objetos.

Las pertenencias de los huéspedes introducidas en los hoteles que sean de gran valor económico, o de gran valor para el pasajero, como ser el caso de un objeto de alto valor sentimental o afectivo, exige que lo sean con conocimiento de los hoteleros, para imponerle la responsabilidad por su pérdida o daño que en ella se causaren.

Al tomar conocimiento el hotelero sobre este tipo de objetos de gran valor, queda bajo su responsabilidad todo daño o perjuicio que se pueda llegar a producir sobre los mismos, por lo cual el hotelero podrá optar si el mismo guarda estos objetos en un lugar que él considere seguro dentro del hotel, como por ejemplo una caja de seguridad u otro lugar de acceso restringido, o queda el objeto en manos del huésped para que él lo guarde dentro de su habitación.

## **Causas que excluyen la responsabilidad del hotelero ante un Hecho Ilícito**

El hotelero no será responsable directo de los hechos ilícitos ocurridos dentro del establecimiento en los siguientes casos (según lo establece el Artículo 2.236 del Código Civil Argentino):

- Fuerza mayor: en aquellos acontecimientos que no pueden ser previstos o que previstos no pueden ser evitados. En estos casos de fuerza mayor o casos fortuitos, se incluyen aquellos sucesos extraordinarios, imprevisibles, irresistibles y actuales que son causa adecuada del perjuicio y extraños al riesgo propio de la actividad, como puede ser el caso de un ataque terrorista o un tornado. Dado que el hotelero está imposibilitado de prever o resistir estos hechos, queda liberado o eximido de toda obligación o responsabilidad por estos actos.
- Utilización de armas: en aquellos casos que los delincuentes utilizan armas blancas o armas de fuego para cometer los hechos ilícitos, y por utilización de éstas, dañan o hieren a las personas o cosas materiales.
- Introducción al establecimiento por escalamiento: cuando las personas que van a cometer un hecho ilícito lo hacen ingresando al establecimiento hotelero mediante técnicas de escalamiento, es decir, cuando se sortean obstáculos normales de ingreso al hotel.
- Daño o pérdida causado por el propio huésped: en aquellos casos en que los daños ocurridos a los objetos personales del huésped fueran ocasionados por él mismo, es decir, por el propio dueño de estos objetos, o por negligencia de este, aunque el hecho ocurriera dentro del establecimiento hotelero. Lo mismo ocurre ante la pérdida o extravío por parte del huésped de un objeto perteneciente a este. En estos casos, el hotelero deberá poder demostrar que la culpa es del huésped y no de él.
- Objetos de gran valor no declarados: en aquellos casos en que el pasajero no declare ante el hotelero los objetos de gran valor o grandes sumas de dinero con los cuales se traslada un pasajero y que usualmente no lleva durante un viaje.
- Naturaleza riesgosa de los objetos: aquellos hechos que suponen un alto grado de riesgo producido por un huésped dentro de los límites de un hotel. Se cita como ejemplo el uso de una plancha o calentador eléctrico usado por un huésped dentro de la habitación, y que por este acto pueda causar un incendio en las instalaciones. En este caso, el hotelero responderá por los daños causados al resto de las habitaciones e instalaciones del hotel como así también de las personas alojadas y sus respectivas pertenencias; pero no responderá por los objetos dañados del huésped que ocasionó este acto.

- Personas no alojadas en el hotel: el hotelero es solamente responsable por los daños o robos causados a los objetos personales de los pasajeros alojados en el establecimiento. No será el hotelero responsable de los hechos ocurridos a los objetos o pertenencias de personas que se encuentren dentro del hotel pero que no estén alojadas, como por ejemplo a los familiares o visitantes de los huéspedes.

### **Uso de cajas de seguridad**

Las cajas de seguridad limitan la responsabilidad del hotelero, generalmente se usan para guardar objetos de valor extraordinario de los huéspedes. Si el pasajero o huésped depositara sus efectos personales de valor en la caja de seguridad del hotel, prima la responsabilidad del depositario. Por este motivo, es conveniente llevar un registro o inventario detallado de todos los movimientos de la caja de seguridad, identificando al huésped que solicita guardar algún objeto como así también al personal del establecimiento que manipula la caja de seguridad.

Si en cambio el pasajero opta por depositar sus objetos de valor en la caja de seguridad de la habitación, existen circunstancias que podrían constituir una presunción a favor del hotelero que puede llegar a ser una exoneración de responsabilidad. En este caso, no se declaran ante el hotelero los objetos de valor a guardar.

Al declarar el pasajero un objeto de valor que él considere extraordinario, el hotelero pasa directamente a ser responsable por ese objeto, por lo cual, éste puede hacerse cargo de la guarda del mismo en un lugar que el hotelero considere seguro.

### **Denuncias de los hechos ilícitos**

Para adjudicarle la responsabilidad al establecimiento hotelero ante un hecho ilícito cometido a las pertenencias de un huésped, las normas vigentes establecen la admisión de pruebas por estos actos, según lo establecido en el Artículo 2.238 del Código Civil Argentino. Por este motivo, y con el objetivo de probar un hecho ilícito, el damnificado deberá proceder a realizar la denuncia ante la autoridad competente para estos casos. La denuncia la debe hacer la propia víctima del hecho ilícito ante la dependencia policial más cercana al establecimiento hotelero.

Para hacer el trámite de denuncia debe presentarse el damnificado ante una dependencia policial con identificación personal (Documento Nacional de

Identidad o Pasaporte, para los extranjeros) donde un oficial de turno le tomará una declaración de la ocurrencia del hecho ilícito sufrido. Esta información respecto al procedimiento para hacer una denuncia policial fue suministrada por la Comisaría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Av. Corrientes 436).

Por otro lado, el huésped damnificado también podrá dejar asentado la queja y reclamo en el hotel y en los organismos o Secretarías de Turismo locales, municipales o provinciales, ya que éstas cuentan con controladores de hoteles.

Otro aspecto importante de una denuncia es el de dejar asentado el antecedente del hecho ilícito, a fin de que posteriormente la autoridad competente en estos temas pueda elaborar estadísticas respecto a estos actos delictivos. Si no hay denuncias registradas, no será posible contar con datos estadísticos del tema en cuestión.

### **Derechos y obligaciones**

Como se mencionó anteriormente, la Constitución Nacional en su artículo 42 establece que todo consumidor y usuario de bienes y servicios tiene derechos en relación al consumo, a la protección de su salud y seguridad.

Desde el punto de vista jurídico, tanto el huésped como el hotelero gozan de ciertos derechos y obligaciones, las cuales se detallan a continuación.

#### ➤ **Derechos y obligaciones del huésped**

El huésped tiene derecho a:

- Alojarse en el establecimiento hotelero conforme a las condiciones previamente pactadas.
- Depositar su equipaje dentro de la habitación asignada.
- Depositar los elementos de valor en las cajas de seguridad del hotel.
- Usar y disfrutar de todos los servicios del hotel contemplados según la tarifa abonada.

El huésped tiene la obligación de:

- Pagar la tarifa establecida por el establecimiento por el alojamiento recibido.
- Abonar todos los servicios utilizados que no estén contemplados en la tarifa antes mencionada (consumos extras).
- Respetar las reglamentaciones internas del hotel adecuando su conducta.

➤ **Derechos y obligaciones del hotelero**

El hotelero tiene derecho a:

- Percibir el precio o tarifa por el servicio de hospedaje u otros servicios utilizados por el huésped, como por ejemplo telefonía, lavandería, alimentos, etc.
- Admitir o rechazar el ingreso de pasajeros o terceros al establecimiento.
- Exigir que el huésped adecue su conducta al reglamento interno del establecimiento, pudiendo apercibirlo en caso de inconducta o directamente interrumpir el contrato, cuando existiera una causa suficientemente grave imputable al cliente.
- Ejercer el derecho de retención del equipaje u objetos personales del huésped para procurarse el cobro de la tarifa.

El hotelero tiene la obligación de:

- Brindar a los huéspedes un servicio organizado de alojamiento en una habitación adecuada al precio pactado y a la calidad prometida, como así también asistencia y seguridad (custodia) en relación a la persona del pasajero y los efectos personales que este introduce en el establecimiento.
- Poner a disposición del turista todos los servicios del establecimiento.
- Prever y evitar la comisión de delitos en el ámbito del establecimiento; adoptar medidas adecuadas para que no ocurran hechos ilícitos.
- Brindar vigilancia permanente del comportamiento de sus huéspedes y empleados, debiendo controlar regularmente la actividad de cada uno de ellos respecto de los demás.
- Ofrecer el depósito de valores, ya sea en las cajas de seguridad de la habitación como las cajas de la administración del hotel.
- Velar porque las instalaciones del hotel estén en condiciones y en ellas no sufra daños el pasajero, que puedan atribuirse a riesgo o vicio de la cosa.
- Dar a conocer a los huéspedes las reglamentaciones internas del hotel.

## CAPITULO 7

### LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD HOTELERA

## **Seguridad hotelera**

Dentro de la actividad hotelera, es necesario que la seguridad esté siempre presente, dado que el mercado al cual apunta esta actividad y su potencial de trabajo obedece en forma exclusiva al servicio de hospitalidad que se le brinda a un individuo. El fin es brindar seguridad edilicia del establecimiento, como así también seguridad a los trabajadores y usuarios de los servicios.

El objetivo de la seguridad hotelera es generar las condiciones necesarias para que los eventos adversos no ocurran. Para esto se debe lograr generar una cultura de la prevención a todos aquellos que directa e indirectamente participan en la actividad hotelera.

Un establecimiento hotelero debe conocer de antemano los riesgos posibles, y debe tener los recursos necesarios para evitarlos, por lo cual, la estrategia, como parte de planificación, le impide alegar situaciones de imprevisión, ya que se tratan riesgos propios de la actividad.

Es común hablar de los accidentes, es decir, de un hecho consumado, el cual permite analizar sus efectos, medir sus consecuencias, y tomar medidas preventivas para que no se repitan. Indudablemente para cualquier establecimiento, sería aconsejable que en vez de hablar de accidentes, se pueda hablar de incidentes, es decir, una situación anómala que proviene de condiciones inseguras y que puede originar una serie de sucesos que posteriormente terminen siendo un accidente.

Actuar sobre los hechos no soluciona los problemas de seguridad que puede llegar a tener un hotel, por el contrario, se termina siendo rehén de esa situación. Es importante que la seguridad hotelera actúe sobre el estudio de las condiciones que generan los fenómenos adversos que provocan actos inseguros, con la finalidad de que esos fenómenos no deseados no se concreten, o si ocurren, que no se vuelvan a repetir. Para esto, es fundamental realizar un análisis y evaluación de los riesgos a partir de las amenazas y la vulnerabilidad en la organización hotelera.

La seguridad hotelera es un proceso permanente que exige la redefinición continua de las amenazas y la vulnerabilidad del hotel y de su entorno, y debe estimular y promover entre los huéspedes hábitos y conductas proactivas tendientes a lograr entornos, espacios y movilidad segura y sustentable.

### **Importancia de la seguridad**

La seguridad es un factor clave e importante dentro de la actividad turística y hotelera tanto para el hotelero, los huéspedes y los empleados de los hoteles, dado que el ámbito y entorno de un hotel es un lugar que está propenso a que se cometan hechos ilícitos, donde la amenaza está siempre presente. Esto implica necesariamente la planificación y puesta en marcha de medidas que sean adecuadas en materia de seguridad.

Para el hotelero, la seguridad implica una reducción o inexistencia de daños materiales y físicos, y reducción de pérdidas económicas y sociales. Por otro lado, la seguridad mejora la imagen del hotel, y puede ser utilizada como un argumento válido de promoción y publicidad con el cual el hotelero pueda incrementar la venta de su producto y así aumentar la productividad y rentabilidad de su negocio.

Para el huésped, la seguridad es sinónimo de confianza y tranquilidad. El turista deposita en el producto que está consumiendo toda su confianza, dejando en manos del hotelero la protección de su persona y la de los objetos personales con los cuales se traslada. Seguramente, el huésped tendrá en cuenta el factor seguridad a la hora de elegir nuevamente un hotel que ya utilizó en otro momento.

### **Características de la seguridad**

La seguridad en la detección y prevención de hechos ilícitos debe procurar brindar a los huéspedes alojados en un hotel seguridad a su persona y a sus objetos personales, tranquilidad, confianza, y perfecto estado de conservación de las instalaciones. Asimismo, tiene por objetivo evitar cualquier tipo de incidentes o accidentes individuales o colectivos.

En materia de posibles hechos ilícitos, como es el caso de los robos producidos en los establecimientos hoteleros, las principales funciones o actividades de la seguridad hotelera son las siguientes:

- Seguridad física del personal de planta y huéspedes alojados.
- Protección de las pertenencias de los huéspedes evitando pérdidas o deterioros del equipaje y demás objetos personales.
- Seguridad interna y externa del establecimiento: brindar seguridad contra posibles asaltos, incursiones y robos por parte de personas ajenas, o no, al establecimiento.
- Seguridad y orden interno: rondar pisos y áreas públicas, y observar actividades sospechosas de trabajadores y turistas.

- Control interno y externo de personas: observar y controlar todas las personas que entren y salgan del establecimiento hotelero que sean ajenas a éste.
- Capacitación del personal referente al sistema de seguridad y funcionamiento del mismo.
- Seguridad en los eventos que se desarrollan en el hotel: control y seguridad dentro y fuera del lugar donde se realiza el evento.
- Seguridad en los estacionamientos: vigilancia y seguridad contra robos, desperfectos o posibles accidentes e incendios dentro de esta área.
- Inspecciones de seguridad: realizar inspecciones permanentes respecto a cuestiones de seguridad.
- Ocurrencia de accidentes y hechos delictivos: investigar las causas que lo ocasionaron.
- Reportes: reportar todo lo relativo a accidentes y hechos delictivos ocurridos, y dar las recomendaciones para su control y corrección, como así también para evitar que vuelvan a ocurrir.

### **Detección y prevención de hechos ilícitos**

El objetivo principal de la seguridad respecto a la detección y prevención de hechos ilícitos es evitar que se concreten este tipo de actos sobre los huéspedes y trabajadores del hotel. A fin de cumplir con esto, se debe procurar implantar medidas de seguridad que sean preventivas, cuyo objetivo sea el de eliminar los riesgos y amenazas, y así procurar que las pertenencias de los huéspedes no se conviertan en objetos de deseo, como así también eliminando todo tipo de oportunidades que se les pueda llegar a presentar a los delincuentes que ingresen a un hotel.

Es importante la preservación de toda amenaza externa del hotel, detectando todo tipo de movimiento que sea extraño y la presencia de personas ajenas que ingresa al establecimiento, además de controlar y monitorear la movilidad en espacios comunes de todas las personas que transitan estos lugares.

Para impedir la existencia de un ilícito dentro de un hotel, es necesario que el establecimiento cuente con un plan de seguridad efectivo, capaz de combatir los factores que componen un hecho delictivo, es decir, delincuente, objeto de deseo y oportunidad.

### **Objetivos y alcances de la seguridad**

Dentro de los objetivos en materia de seguridad a la detección y prevención de hechos ilícitos se pueden detallar los siguientes:

- Considerar a la seguridad como una tarea constante y permanente que requiere de personal especializado y capacitado para tal fin.
- El deber por parte del hotelero de proporcionar seguridad en todas las instalaciones del hotel, sean estas áreas públicas o áreas de acceso exclusivo de los huéspedes como por ejemplo la habitación que tiene asignada.
- Preparar, capacitar y concientizar al personal del establecimiento y a los mandos gerenciales y mandos medios sobre la importancia de la seguridad en los hoteles.
- Controlar y evitar los riesgos propios de la actividad hotelera.
- Descubrir y eliminar las causas principales de los accidentes.

Además de los objetivos descritos para eliminar riesgos y prevenir hechos ilícitos, deberá procurar los siguientes aspectos:

- Detectar y descubrir las condiciones que generen inseguridad en el establecimiento.
- Evitar actos riesgosos por parte de los empleados del hotel, como así también del resto de los huéspedes y personas que se encuentren dentro del establecimiento.
- Crear un ambiente de confianza para los huéspedes.
- Incrementar la satisfacción del huésped en lo que respecta a su seguridad física y sobre sus pertenencias materiales.
- Disminuir los costos ocasionados por accidentes, siniestros o hechos delictivos.

### **Amenazas a la seguridad**

A continuación se enuncian los peligros latentes habituales que se pueden producir en el ámbito hotelero que son capaces de producir efectos adversos en materia de hechos ilícitos:

- Inexistencia de un plan de seguridad que contemple los hechos ilícitos dentro de un hotel.
- Inexistencia de control del ingreso y egreso de personas al establecimiento hotelero.
- Presencia de personas de actitud sospechosas, estén alojadas o no.
- Detección de presencia de personas que sean propensas a generar conflictos entre los huéspedes.
- Movilidad interna de pasajeros con equipaje y demás objetos de valor.

- Presencia de visitas a los huéspedes en horarios nocturnos.
- Descuido del huésped de sus pertenencias personales.
- Olvido de los huéspedes de equipaje de mano, bolsos u otros objetos en áreas públicas del hotel.
- Anomalías en el manejo de valores personales por parte de los huéspedes.
- Detección de huéspedes u otras personas que se encuentren en el hotel que estén bajo efectos de drogas o alcohol.
- Concurrencia al establecimiento de grupos de personas, como puede ser un contingente de turistas o bien grupos de personas que no estén alojadas que asisten a un congreso o evento.
- Accesos inseguros al establecimiento.
- Falta de iluminación.
- Comunicación deficiente de las medidas internas de seguridad del establecimiento al personal y a los huéspedes.

### **Seguridad externa del hotel**

El hotel, además de la seguridad interna, deberá proporcionar seguridad externa las 24 horas del día a sus huéspedes. La seguridad externa abarca la seguridad perimétrica y de la entrada del hotel, incluye medidas preventivas desde el exterior hasta el interior del hotel.

La seguridad externa comprende el control de todas las entradas y salidas al establecimiento desde el exterior del edificio. El hotelero no va a ser responsable ante un hecho delictivo o robo de un huésped que se produzca en la vía pública dado que esta no es un área de propiedad del hotel, pero si es importante que la seguridad sea extensiva al exterior del edificio a fin de detectar y evitar el ingreso al hotel de un posible actor de un ilícito, o evitar que se viole el ingreso por un lugar no permitido.

La seguridad externa estará conformada por un elemento físico de control de accesos, y por un elemento humano encargado de controlar y supervisar la entrada y salida de personas al hotel.

### **Plan de seguridad**

El plan de seguridad de un hotel debe contemplar todo tipo de peligros y amenazas, además de los riesgos potenciales, aquellos peligros o acontecimientos que puedan llegar a ser una amenaza para el hotel, tanto en su interior como exterior, y que puedan afectar a las personas que se encuentren dentro del mismo al igual que los bienes materiales.

El objetivo de todo plan de seguridad es eliminar los riesgos, es decir, eliminar aquellas eventualidades de un acontecimiento fortuito a futuro, el cual es incierto y de plazo indeterminado, que puede causar un daño material o daño físico a una persona. Asimismo, el plan de seguridad procura prevenir todo tipo de siniestros o accidentes, como así también prevenir y combatir los hechos ilícitos que se puedan cometer dentro de un hotel.

En lo que respecta a robos o sustracciones fraudulentas de objetos, el plan de seguridad debe considerar dos factores claves para evitar que se cometan estos actos, estos son la eliminación de los objetos de deseo (objeto a sustraer o robar) y la eliminación de las oportunidades de que se concreten estos hechos (circunstancias de tiempo y lugar para cometer el acto ilícito).

### **Desarrollo de un plan de seguridad para la detección y prevención de hechos ilícitos**

A fin de contar con un plan de seguridad que sea eficiente, es necesario que se cumplan los siguientes criterios:

- Concientización, convencimiento y conocimiento por parte de la gerencia del establecimiento sobre la importancia y necesidad de aplicar aspectos en materia de seguridad a las instalaciones hoteleras.
- Preparación, capacitación y motivación de los trabajadores sobre la importancia de la seguridad en el establecimiento.
- Participación activa de parte de la gerencia y de los demás empleados en el diseño y desarrollo de los planes de seguridad.
- Tener el conocimiento y convencimiento de que todo plan de seguridad significa una inversión, por lo cual demandará gastos.
- La seguridad es un aspecto importante dentro de la cadena de actividades del establecimiento hotelero que permite llevar a cabo políticas y programas del hotel en condiciones seguras y con menores costos.

El plan de seguridad debe adaptarse a las condiciones del establecimiento hotelero. Para que el plan sea óptimo y dé los resultados esperados, el mismo debe ser reconocido y aceptado por todos los integrantes y colaboradores de la organización, y si es posible, también es importante que sea conocido por los huéspedes.

### **Comunicación del plan de seguridad**

Para que el plan de seguridad resulte efectivo y se pueda cumplir en su totalidad, es imprescindible que exista una comunicación fluida y eficaz del mismo, y que esta comunicación llegue a todos los niveles jerárquicos de la organización.

Todas las personas que desarrollen funciones dentro del hotel, ya sean estos empleados operativos, jefes y/o gerentes, deberán tener pleno conocimiento del plan de seguridad, y deberán saber aplicarlo en caso de ser necesario. También será importante que los huéspedes tengan conocimiento del mismo.

Es fundamental que el establecimiento hotelero fomente y genere canales de comunicación y participación del plan de seguridad a fin de que el mismo sea eficaz. Para lograr esto, es vital desarrollar comités de seguridad que estén integrados por personal de distintos sectores y niveles jerárquicos, donde cada uno pueda desempeñar una participación activa a fin de conocer y detectar los posibles riesgos y amenazas de todas las áreas de la organización.

### **El rol del huésped en el plan de seguridad**

Para que el plan de seguridad sea efectivo y otorgue los resultados que se esperan de él, es importante el papel que cumple el huésped para prevenir el robo de sus pertenencias, dado que éste cumple un rol protagónico ante un hecho ilícito.

Si el huésped toma ciertos cuidados sobre sus objetos personales, es muy probable que no haya que lamentar ningún infortunio sobre sus pertenencias. Para esto es fundamental que el hotel fomente a sus huéspedes ciertos recaudos a tomar dentro del establecimiento en materia de seguridad.

De esta manera, los huéspedes podrán colaborar con este tema prestando especial cuidado de sus objetos y donde los dejan, como así también conociendo las normas de seguridad y disposiciones internas de los establecimientos hoteleros (para lo cual el hotel las debe dar a conocer), y conocer mínimos aspectos legales acerca de la seguridad en los hoteles como por ejemplo que el hotel no será responsable por la pérdida o robo de objetos de gran valor no declarados, como puede ser grandes sumas de dinero u objetos de gran valor que un pasajero usualmente no lleva durante un viaje.

Otros métodos a emplear por los huéspedes es el de no dejar objetos expuestos a que terceros ajenos los puedan tomar; utilizar las cajas de seguridad para guardar dinero u objetos de valor, como pueden ser joyas o relojes; no dejar objetos personales dentro de los automóviles que se encuentren en las cocheras; al dejar la habitación, cerciorarse que la misma esté debidamente cerrada; y evitar hacer ostentación ante extraños de objetos de gran valor.

### **Departamento de seguridad de un hotel**

El departamento de seguridad es un área más dentro del organigrama del hotel. Su conformación va a depender del perfil y grado de importancia que la administración o gerencia del establecimiento hotelero le asigne al desarrollo de las tareas en materia de seguridad.

Dentro de los departamentos de seguridad de los grandes hoteles es habitual encontrar trabajando en este sector a personal retirado de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Seguridad, o bien profesionales preparados para desarrollar estas funciones como son los Licenciados en Seguridad. Asimismo, al ser la seguridad una actividad compleja y difícil de llevar a cabo, también se suele optar por contratar los servicios privados que brindan las empresas de seguridad las cuales son especializadas en este tema.

Para la existencia de este sector, otro aspecto a tener en cuenta va a ser el grado de dificultad existente en el manejo de las operaciones y del personal, como así también las dimensiones y categorías del hotel, las actividades a realizar, las instalaciones y sus vulnerabilidades respecto de la seguridad, y el entorno y ambiente donde se encuentra ubicado el establecimiento.

La realidad de la actividad hotelera en Buenos Aires dice que no todos los hoteles cuentan con un departamento de seguridad. Éste sector o área existe en los organigramas de los grandes hoteles correspondiente a las categorías cuatro y cinco estrellas. En los hoteles más pequeños, todas las actividades respecto a la seguridad generalmente son realizadas directamente por la gerencia o administración de estos establecimientos.

El principal objetivo del departamento de seguridad es el de prevenir todo tipo de accidente y hechos ilícitos dentro de las instalaciones del establecimiento. Tiene como principales tareas o funciones las de establecer e implementar planes de seguridad, ejecutando y supervisando su aplicación y correcto funcionamiento de las medidas de seguridad establecidas; además de ser el elemento coordinador entre los trabajadores y el hotelero o la gerencia.

En materia de hechos ilícitos o robos, las principales funciones del departamento de seguridad son las siguientes:

- Promover la observancia de las disposiciones vigentes del plan de seguridad.
- Informar a todo el personal sobre el reglamento interno de seguridad del hotel.
- Inspeccionar las condiciones peligrosas existentes.
- Promover y fomentar la formación y capacitación de los trabajadores del hotel en materia de temas de seguridad.
- Controlar el cumplimiento de las medidas de seguridad impuestas.
- Controlar la seguridad física del establecimiento.
- Supervisar e inspeccionar permanentemente las instalaciones del hotel.
- Controlar y verificar la manipulación del equipaje.
- Asegurar los pisos y áreas donde los huéspedes se alojan y desempeñan sus actividades.
- Comunicar las condiciones peligrosas existentes, y proponer las medidas para su desaparición.
- Control de toda persona ajena al establecimiento.
- Analizar las causas de los hechos ilícitos ocurridos, y en función de eso, tomar medidas para evitar futuros hechos similares.

### **Normas de seguridad hotelera respecto a hechos ilícitos**

Las principales normas de seguridad hotelera respecto a los hechos ilícitos o robos cometidos dentro de un hotel son las siguientes:

- Delimitar la circulación del personal interno del establecimiento hotelero y de los huéspedes o visitantes en ciertas áreas del hotel.
- Intensificar la iluminación en las zonas de vigilancia externa.
- Periódicamente y de acuerdo con el plan general de seguridad, efectuar inspecciones de seguridad de todas las dependencias del hotel.
- Importancia de mantener una comunicación en todos sus aspectos, niveles y medios para lograr la eficacia del plan de seguridad impuesto.
- Registrar el ingreso y egreso de toda persona ajena al hotel que no se encuentra alojada, como ser proveedores, personal de mantenimiento externo, organizadores de eventos externos, etc.

### **Manipulación del equipaje de los huéspedes**

El traslado del equipaje de un huésped dentro de un hotel es considerado una tarea que requiere de mucha responsabilidad y cuidado, dado que por una mala manipulación de las pertenencias de los huéspedes se puede llegar a ocasionar la pérdida, extravío o robo de estos objetos. De producirse estos hechos, el hotelero es responsable por las pertenencias de los huéspedes.

En los grandes hoteles y los de mayor categoría, es habitual que la manipulación y traslado del equipaje quede a cargo del personal del hotel, ingresando el mismo al establecimiento o bien llevando el equipaje a la habitación del huésped o retirándolo de la misma.

En el momento del arribo de un pasajero al hotel, el portero lo saludará y le dará la bienvenida, y el mismo portero, u otra persona encargada del traslado del equipaje, procederá a ingresar al establecimiento las pertenencias del huésped.

Dentro del hotel, el equipaje quedará momentáneamente en un lugar (por ejemplo puede ser el loby o recepción del hotel) hasta que el huésped se registre y tenga la habitación asignada. Una vez concluido el check-in le será llevado a la habitación del huésped su equipaje por personal del hotel.

El arribo al hotel de grandes grupos, como pueden ser los asistentes de un congreso o convención, o un grupo de turistas que tienen organizado un itinerario de viaje igual al de otros pasajeros, puede ocasionar dificultades en la tarea de ingreso y traslado del equipaje, dado que suelen llegar al hotel todos juntos y al mismo momento que los demás integrantes del grupo.

En estos casos, y a fin de evitar cualquier confusión o extravío de las maletas o bolsos, se debe procurar que el personal del hotel encargado del traslado del equipaje desempeñe sus funciones de una manera ordenada y coordinada con el sector de recepción, teniendo previo conocimiento del arribo de los grupos al hotel para poder organizar el mismo.

## **Seguros para la Actividad Hotelera**

Una opción válida empleada para hacer frente al resarcimiento de daños ocasionados por un robo dentro de un hotel es la contratación de seguros.

Según lo establece la Ley de Seguros N° 17.418, en un contrato de seguros *“el asegurador se obliga mediante una prima a resarcir un desafío o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto”* (Sección I, Concepto y Celebración, Artículo 1).

La adquisición de un seguro se hace por medio de un contrato, en el cual existen obligaciones de las partes que celebran el mismo. Por el lado del asegurador, este asume la obligación de indemnizar en caso de un siniestro. Por el lado del asegurado, su obligación es la de abonar a la compañía aseguradora una prima por el seguro contratado como así también prevenir y evitar los siniestros o daños, que van a depender de la cantidad y contenido del riesgo asumido.

La contratación de un seguro para un establecimiento hotelero permite cubrir y hacer frente a los daños que puedan haber sufrido los pasajeros durante su estadía, generando de esta manera acciones resarcitorias rápidas y efectivas.

Contar con la contratación de un seguro para cubrir ciertos infortunios que puedan llegar a ocurrir en un hotel es una efectiva medida preventiva para hacer frente a los resarcimientos económicos que tenga que llegar a hacerse cargo el hotelero.

El seguro es un procedimiento que se emplea por el cual una persona sujeta a las eventualidades de ciertos hechos que son dañosos reúne sus contribuciones con el fin de resarcir a la persona que llegue a sufrir las consecuencias de un accidente.

## **Tipos de seguros para hoteles**

Todas las actividades relacionadas con el turismo son susceptibles de estar aseguradas. Con el incesante aumento del turismo, las compañías de seguros fueron incorporando la cobertura de riesgos dentro de la actividad hotelera, permitiendo de esta manera captar potenciales clientes a los cuales ofrecerles productos diferentes a los ya existentes.

Un seguro habitual de contratar en este tipo de actividad es el denominado seguro de responsabilidad civil, el cual tiene por objeto garantizar al asegurado contra las reclamaciones pecuniarias de terceros, respecto de los cuales pueda ser comprometida su responsabilidad en razón de un hecho dañoso.

El seguro de responsabilidad por el ejercicio de un comercio, como es el caso de un hotel, comprende la responsabilidad de las personas con funciones de dirección.

En la actualidad, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el mercado asegurador ofrece ciertos productos destinados exclusivamente para los hoteles. Entre estos productos se encuentran las siguientes coberturas:

- Robo del equipaje de los pasajeros.
- Robo de otros bienes de los pasajeros.
- Valores de los pasajeros depositado en cajas de seguridad.
- Guarda de vehículos a título no oneroso

Fuentes: Compañías de Seguros Provincia Seguros, Allianz Argentina S.A., y Seguros Rivadavia.

<http://www.provinciaseguros.com.ar>

<http://www.segurosriবাদavia.com>

<http://www.allianz.com.ar>

## CAPITULO 8

## CONCLUSIÓN

## **Conclusión**

Según las actuales normas jurídicas, la hotelería es una actividad que se rige por la celebración de un contrato, como son el contrato de hospedaje y el contrato de depósito.

En todo contrato existen acuerdos de voluntades, y naturalmente también existen derechos y obligaciones de las partes. En hotelería, este acuerdo de voluntades es entre el hotelero y el huésped, y respecto a los robos o hurtos que se producen dentro de un hotel a los efectos personales de los huéspedes, la obligación del hotelero es la de ser responsable por estos hechos y responder por los mismos.

En función de las actuales normas jurídicas respecto a los robos en hoteles, como así también las doctrinas y jurisprudencias sobre este tema, queda bien en claro que, si un huésped fue víctima de un robo dentro de un hotel, tiene derecho de exigir la reparación del daño sufrido, y el hotelero tiene la obligación de hacerse cargo de la situación, siempre y cuando se pruebe la culpabilidad del establecimiento hotelero.

Se considera fundamental tomar medidas y acciones para prevenir y evitar que ocurran estos ilícitos dentro de un hotel, los cuales son hechos no deseados tanto para el hotelero como para los huéspedes, y así evitar verse afectada la imagen del establecimiento hotelero, como también evitar que el hotel tenga que hacerse cargo de los altos costos que pueda llegar a ocasionar estos infortunios.

En la actualidad, los consumidores de servicios hoteleros exigen altos estándares de calidad y seguridad, más aún en los establecimientos hoteleros de alta categoría, como así también exigen respuestas y acciones eficientes, acreditadas y satisfactorias a sus quejas y reclamos. Un huésped al elegir un hotel busca, entre otras cosas, seguridad para él y sus pertenencias.

Para el crecimiento y desarrollo de una organización, como es un hotel, es necesario que éste posea clientes leales y que estén satisfechos por los servicios recibidos, cubriendo al máximo sus expectativas. Para esto, se debe tener en cuenta los principales elementos que generan valor para los clientes, para poder así centrarse en los procesos que para ellos son importantes y que más les satisfacen.

Sin duda, la seguridad es un elemento que genera un alto valor para un huésped. Se considera que la seguridad es un factor importante dentro de los niveles de calidad de una empresa que brinda servicios de hospedaje, como así también es un factor clave de diferenciación y de posicionamiento dentro del mercado hotelero internacional.

A fin de prevenir y evitar que ocurran hechos ilícitos en un hotel, es necesario disponer de un plan efectivo de seguridad. Asimismo, es necesario que en toda la organización se tome conciencia de la importancia de este tema, desde los dueños o directivos de un hotel, pasando por los mandos medios de conducción, como así también para el resto del personal. La seguridad debe depender de todos los integrantes del establecimiento hotelero.

Respecto a las actuales normativas jurídicas que regulan la actividad hotelera, se considera que éstas son insuficientes para el tema que se aborda en el presente trabajo de investigación, dado que se carece de un marco jurídico que regule específicamente las responsabilidades por el ejercicio y práctica de la actividad hotelera.

Si bien queda en claro cuáles son las responsabilidades de los hoteleros respecto a los robos o daño de las pertenencias de los huéspedes alojados en sus establecimientos (según el Código Civil), teniendo en cuenta el “vacío” legal respecto a este tema, el crecimiento sostenido del turismo y los altos índices de hechos delictivos ocurridos, sería conveniente que la actividad hotelera pueda disponer de un marco jurídico que se dedique desde un punto de vista completo y moderno respecto a las responsabilidades derivadas de los alojamientos hoteleros, como así también previendo determinadas situaciones.

Esta carencia de normativas jurídicas de la actividad hotelera hace que en algunos casos en los cuales ocurren hechos delictivos dentro de los establecimientos hoteleros, no se sepa como proceder al respecto o se proceda de manera errónea o incorrecta, pudiendo verse perjudicado el huésped, que fue víctima de un robo, y el propio hotel.

Es importante mencionar que la actual ley que regula la actividad hotelera, Ley N° 18.828/70, y su decreto reglamentario N° 1818/76, como la Ordenanza N° 36.136/80 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no contemplan las cuestiones relacionadas al contrato de hospedaje y al contrato de depósito; y tampoco contemplan los derechos y obligaciones que se desprenden de este tipo de contrato. Por otro lado, se considera que ambas reglamentaciones no están actualizadas, dado que tienen más de 25 años de antigüedad (en el caso de la Ley 18.828 tiene más de 35 años), es decir que

son obsoletas. Además, fueron sancionadas sin el debate ni la participación adecuada de los sectores involucrados en la actividad hotelera.

Se considera indispensable llevar a cabo una actualización de dichas reglamentaciones en donde participen todos los sectores involucrados en esta actividad y profesionales del sector hotelero, como así también se incluyan cuestiones que no se contemplan como ser todos los aspectos relacionados a la seguridad dentro de los hoteles, y los derechos y las obligaciones de los huéspedes y de los hoteleros.

En noviembre del año 2007, la Honorable Cámara de Diputados de la Nación ha sancionado un proyecto de ley de reforma del Código Civil respecto a la responsabilidad vigente del hotelero, y se intenta poner un tope máximo a las indemnizaciones por robos o hurtos en los establecimientos hoteleros. Éste proyecto de ley pasó al Honorable Senado, y hasta el momento no hay ninguna definición al respecto.

Es importante destacar que, ante una situación o experiencia adversa que tenga que atravesar un hotelero por un hecho lamentable, como es el robo dentro de un hotel, éste debe actuar de forma profesional en estas situaciones, haciéndose cargo y responsable de estos hechos (según lo establecen las actuales normas jurídicas).

Por último, se puede decir que la presente temática es muy controvertida dada la multiplicidad de criterios para resolver estos casos, poniendo en riesgo la imagen del establecimiento hotelero con el consiguiente perjuicio de verse afectada la relación huésped – hotelero.

## ANEXO I

### ENTREVISTAS

## Entrevista 1

Fecha de la entrevista: 06/08/08.

Hotel: Conte Hotel – Carlos Pellegrini 101 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y sector: Jefe de Seguridad.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Estoy de acuerdo que el hotel sea responsable siempre y cuando el pasajero nos de aviso de que tiene en su poder un objeto de valor, que no lo deje descuidado, y si el hecho ocurre en un área pública del hotel, caso contrario el pasajero es responsable por sus pertenencias”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Todo va a depender de cómo ocurre el hecho. El hotel no se puede hacer cargo si el pasajero descuida sus cosas. Si el robo se produjo por un descuido del personal del hotel, estoy de acuerdo en resarcir los daños”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Tuvimos hechos de robos en el hotel provocados por gente externa (grupos de dos o tres personas jóvenes que ingresaron al hotel), generalmente robos de computadoras u otros objetos de electrónica. Los viernes y sábados por la noche esta zona es más peligrosa que el resto de los días, por lo cual en esos dos días se presta más atención a los movimientos externos del hotel”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“En nuestro hotel es fundamental la seguridad externa, se tiene muy en cuenta el control de ingreso de gente al hotel dado que si evitamos que ingrese gente que no debe entrar, se eliminarían estos hechos de violencia. En el loby hay cámaras de seguridad y se controla mucho el manejo del equipaje de los pasajeros, cuando entran y salen del hotel”.*

5- ¿Hay algún responsable de la seguridad en el establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“Si, yo soy el encargado y el sector es el departamento de seguridad”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento, ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Antes estos casos, el hotel cuenta con un seguro que se encarga de cubrir estos daños (responde la compañía de seguros). También suele ocurrir que el pasajero ya tiene un seguro contratado, en esos casos se hace cargo el seguro del pasajero”.*

7 – ¿Quisiera agregar algún otro comentario que ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Hacer especial mención a la importancia de controlar quién ingresa al hotel. Eso es fundamental para evitar estos hechos dado que todos los ilícitos producidos en el hotel fueron ocasionados por personas ajenas, no por huéspedes alojados. Tenemos mucho cuidado con los grupitos de dos o tres personas (generalmente adolescentes) que merodean el hotel”.*

Observaciones del entrevistador: destaco la muy buena predisposición de esta persona para otorgarme la entrevista y la calidad de la información brindada.

## Entrevista 2

Fecha: 12/08/08

Hotel: Cambremon – Suipacha 30 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y sector: Encargada de recepción

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Es relativo, va a depender de como ocurrió el robo y quién cometió el hecho. También es importante saber donde se encontraban las cosas robadas y si el pasajero descuidó sus pertenencias o no”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Por ejemplo, si un pasajero dice que le robaron de la caja fuerte de su habitación, seguramente no se le va a reconocer el daño. Ahora bien, si el hecho ocurre en el loby, será cuestión de analizar el caso. Todo va a depender de cada caso en particular. Igualmente, el hotel tiene contratado un seguro para estos casos”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Tuvimos solo dos casos de robos de pertenencias de los pasajeros, un caso fue una computadora personal de una persona que concurrió a un evento (no estaba alojado), y el otro caso fue el robo en el loby de la valija de un pasajero que estaba por retirarse del hotel mientras esperaba un taxi para su traslado”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Contar con seguridad las 24 hs. del día. Actualmente hay dos turnos de seguridad, uno de 07 a 17 hs. (personal del hotel) y otro turno de 17 a 07 hs. (empresa de seguridad contratada). La principal función es el control del ingreso y egreso de personas al establecimiento. También el hotel cuenta con un sistema de circuito cerrado de seguridad por medio de cámaras de TV que monitorean los accesos a las habitaciones (pasillos)”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“No hay un sector de seguridad, estos temas dependen directamente de la gerencia del hotel”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Respecto a los dos casos mencionados, el hotel se hizo cargo de la computadora robada del señor que concurrió a un evento. Por el caso de la valija no, dado que al pasajero se le ofreció guardar su equipaje en el depósito mientras esperaba su taxi pero este no quiso”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“No, por mi parte no tengo nada más por agregar”.*

Observaciones del entrevistador: se intentó entrevistar a alguna persona de la gerencia del hotel pero no fue posible. La Srta. Florencia dijo estar capacitada para responder las preguntas dado que la recepción también participa en los temas relacionados a la seguridad del hotel.

### Entrevista 3

Fecha: 22/08/08

Hotel: Gran Hotel Buenos Aires - Marcelo T. de Alvear 767 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y sector: Director.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Es lógico que el hotelero sea responsable cuando el hecho es por culpa del hotel. Es una responsabilidad ética”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Corresponde resarcir los daños. Es importante el esclarecimiento de estos hechos y determinar la culpabilidad de los mismos para determinar el resarcimiento de los daños”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si, ocurren estos hechos. Tuvimos la experiencia de una modalidad delictiva muy profesional. La metodología a emplear por los delincuentes, en este caso, fue la de hospedarse en el hotel (se registran como cualquier huésped y pagan por adelantado la tarifa de la habitación) para conocer y detectar los movimientos del establecimiento y de las habitaciones. Al tener todo estudiado y programado, cometen los robos, ingresando a diversas habitaciones. Luego se retiran del hotel.*

*Para el hotel estos casos son muy complicados de detectar, dado que los delincuentes se alojan como un huésped más. Un indicio de detectarlos es cuando dejan de forma inesperada la habitación en la cual se hospedaron argumentando, por ejemplo, que se les adelantó el vuelo de retorno a su lugar de residencia. Igualmente la detección de estos casos es demasiado tarde dado que el hecho ya fue cometido y los delincuentes se retiran rápidamente del hotel”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Para estos casos, el hotel cuenta con cámaras de seguridad en los pisos”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“No hay un sector de seguridad en el hotel dado que es un establecimiento chico. Estos temas dependen de la dirección del establecimiento”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“En estos casos lo primero que se hace es aconsejar al huésped que denuncie el hecho ante la policía. En segundo lugar, constatar que realmente se haya producido el robo y que no sea un “invento” del pasajero. El hotel se hace cargo de resarcir los daños cuando se verifica que la culpa es del hotel”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Es importante destacar que la seguridad depende de todos los integrantes del hotel, no queda limitado solamente a una persona o sector. En nuestro establecimiento hacemos especial mención al autoseguro, no contamos con la contratación de seguros por estos hechos dado que los mismos tienen un costo muy alto”.*

Observaciones del entrevistador: destaco la muy buena predisposición e interés del entrevistado por el tema del presente trabajo. Esta persona puso a mi disposición material bibliográfico del 1° Seminario de Seguridad Hotelera llevado a cabo en la Ciudad de Buenos Aires en el presente año.

#### **Entrevista 4**

Fecha: 26/08/08

Hotel: Hotel Broadway – Av. Corrientes 1173 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y Sector: Encargado de Recepción.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Es un tema que no está claramente definido y se pueden hacer diferentes interpretaciones del mismo. Dentro del hotel hay diferentes criterios sobre el tema”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Creo que es correcto que sea así, pero en la práctica, en este hotel, no es siempre de esta manera, ya que no se suele reconocen las pérdidas a los huéspedes”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“No suelen ocurrir estos hechos en forma habitual. Pasó alguna que otra vez que a algún huésped le faltó alguna pertenencia dentro de su habitación, pero nada más que eso”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Personal de seguridad en la única entrada que posee el hotel, controlando el ingreso de las personas, y también mediante cámaras de seguridad”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“No hay un sector de encargado de la seguridad. Las personas de seguridad mencionadas anteriormente dependen de la gerencia del hotel”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Es muy difícil que el hotel se haga cargo de resarcir económicamente al huésped. En los casos que ocurrieron estos hechos, se trata de hacerle una atención al cliente dándole un descuento o se le concede una noche sin cargo.*

*Si el objeto que falta desapareció de la habitación del huésped, se intenta leer la cerradura magnética de la puerta de la habitación para saber quién pudo haber entrado a la misma (Ejemplo un personal del hotel con la tarjeta “maestra”).*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“En el caso de tener que guardar en el depósito una maleta de un pasajero, cuando este dejó la habitación pero no el hotel, se le entrega una tarjeta para que luego retire la valija en la cual se hace mención a la siguiente nota: “El establecimiento no se responsabiliza por el equipaje que no esté debidamente cerrado con cerrojo o candado. El hotel desconoce el contenido del equipaje”. Esta es una manera de deslindar responsabilidades por esa maleta que no esté debidamente cerrada o asegurada”.*

Observaciones del entrevistador: se intentó entrevistar al Gerente del hotel pero no fue posible, designaron al encargado de recepción del turno tarde para hacer la presente entrevista.

## Entrevista 5

Fecha: 27/08/08

Hotel: Panamericano – C. Pellegrini 551 – Buenos Aires.

Categoría: 5 estrellas.

Cargo y Sector: Jefe Departamento de Seguridad.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Es correcto, es lo que debe ser. El hotel es responsable por estos hechos, por los cuales se deben tomar medidas efectivas en materia de seguridad para prevenir estos hechos”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Considero que es lo que corresponde. Por supuesto, que se trata de no llegar a esas instancias, por lo cual, insisto, es prioritario tomar medidas efectivas de seguridad”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si, ocurren estos hechos. Los mas comunes son robos de objetos de electrónica en las áreas públicas del hotel. Generalmente ocurren por descuidos de los huéspedes sobre estos objetos, dado que, en algunos casos, no toman las debidas precauciones”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Se controla mucho el ingreso de toda persona al hotel y se usan muchas cámaras de circuitos de TV Cerrada. Además, el hotel y las habitaciones cuenta con cajas de seguridad”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“Si, responsables de la seguridad somos todos, empleados del hotel, directivos y los propios huéspedes. El sector es el departamento de seguridad”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Si, el hotel se hace cargo, pero previamente hay que comprobar la ocurrencia de estos hechos”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Es un tema muy serio el de la seguridad que no todos los hoteles de Buenos Aires lo tienen en cuenta, sobre todo que estamos en una ciudad con un alto índice de robos y hurtos a toda hora del día y a todo tipo de personas”.*

Observaciones del entrevistador: muy buena predisposición para otorgar la entrevista.

## **Entrevista 6**

Fecha: 28/08/08

Hotel: NH City Hotel – Bolívar 160 – Buenos Aires.

Categoría: 5 estrellas.

Cargo y Sector: Supervisor del área de Seguridad.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Es un tema controvertido, se pueden hacer muchas interpretaciones del tema y de la legislación actual. Se suelen denunciar muchos hechos que no son reales”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Considero que la responsabilidad no es solo del hotelero, también lo es del pasajero, por lo cual no creo que el hotelero esté obligado a reparar los daños”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si ocurren, pero no le puedo dar mas información al respecto”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Seguridad externa del hotel, control de ingresos de personas al hotel, y cajas de seguridad en habitaciones”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“El encargado de la seguridad es el Jefe de este sector”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Generalmente los pasajeros cuentan con seguros de viajeros, por lo cual responden estas compañías de seguros”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Por mi parte no hay nada más por agregar”.*

Observaciones del entrevistador: se nota un desinterés del entrevistado por el tema. Se intentó averiguar cuáles son los robos o hurtos más comunes que se cometen en el hotel pero no fue posible obtener dicha información.

## Entrevista 7

Fecha: 29/08/08

Hotel: Meliá – Reconquista 945 – Buenos Aires.

Categoría: 5 estrellas.

Cargo y Sector: Encargado de Recepción Turno mañana.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Por una cuestión de lógica, el hotelero es responsable por los robos dentro del hotel, dado que todo hotel debe brindar, entre otras cosas, seguridad a sus huéspedes”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Por lo mencionado anteriormente, estoy de acuerdo en que el hotelero responda por estos actos”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si ocurren pero no muy seguido, generalmente robo de valijas, bolsos y computadoras portátiles”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Medidas propias de seguridad del hotel, como ser control de ingreso de personas y uso de cámaras de TV. También se suelen dar recomendaciones a los huéspedes y personal del hotel”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“Si, en el área de seguridad”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Depende del caso y si el huésped reclama, si no hay reclamo alguno, el hotel no paga nada”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Si, que en el caso de un robo le pedimos a los pasajeros que denuncien estos hechos en la Policía Federal Argentina”.*

Observaciones del entrevistador: muy buena predisposición para otorgar la entrevista.

## **Entrevista 8**

Fecha: 02/09/08

Hotel: Obelisco Center Suites – Diag. Pte. Roque S. Peña 991 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y Sector: Asistente de la gerencia.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“En mi opinión, hay responsabilidad compartida, tanto del hotelero como del huésped”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Si el infortunio fue por negligencia del hotel, el hotelero debe responder por estos actos”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“No hemos tenidos grandes inconvenientes respecto a este tema”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Seguridad permanente las 24 hs. del día. Se tiene mucho cuidado de los grupos de dos o tres personas que frecuentan el hotel esperando la oportunidad de concretar un robo”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“La gerencia del hotel es responsable de estos temas”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Tuvimos casos muy escasos, tuvimos que resarcir solo uno o dos objetos, como ser artículos de electrónica”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Sí, que los pasajeros deben tomar ciertos recaudos necesarios para evitar estos hechos. Además, se debe tener especial cuidado a los grupitos de chicos que andan por la zona, dado que los arrebatos son muy habituales”.*

Observaciones del entrevistador: no se pudo obtener información certera respecto a los robos producidos en el hotel.

## Entrevista 9

Fecha: 04/09/08

Hotel: Elevage – Maipú 960 – Buenos Aires.

Categoría: 4 estrellas.

Cargo y Sector: Jefe de Recepción.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“En cierta medida es responsable, es difícil eximirse de la responsabilidad”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Que para responder por daños, debe haber pruebas certeras de la ocurrencia de los hechos”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si, muy esporádicamente, pero si, ocurren. Más que nada, extravíos de objetos de los pasajeros, los cuales no sabemos si realmente fueron robos o no”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“El hotel cuenta con personal de seguridad que está dentro del hotel monitoreando los movimientos que se producen y cajas de seguridad en las habitaciones”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“Si, en el departamento de seguridad”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Desconozco esa información”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“No, nada más”.*

Observaciones del entrevistador: no poder obtener información respecto a si el hotel se hace cargo de resarcir los daños.

## Entrevista 10

Fecha: 05/09/08

Hotel: Intercontinental – Moreno 809 –Buenos Aires.

Categoría: 5 estrellas.

Cargo y Sector: Jefe de Seguridad.

1 - ¿Qué opinión le merece que el hotelero sea responsable por el robo o hurto, dentro del hotel, de los efectos personales de los huéspedes?

*“Para llegar a la conclusión de que el hotelero debe ser responsable hay que probar los hechos”.*

2 - ¿Qué comentarios puede efectuar acerca de la obligación del hotelero de responder por estos hechos debiendo resarcir al huésped por los daños ocasionados?

*“Reitero, hay que probar los hechos y determinar el grado de responsabilidades ante estos actos”.*

3 - ¿Podría decirme si en el hotel ocurren estos hechos, y de ser así, podría mencionar cuáles son los robos u otros ilícitos más habituales sobre las pertenencias de los huéspedes?

*“Si, ocurren y muy seguido. Suelen robar mucho artículos de electrónica y computadoras personales. Hemos tenido la mala experiencia de que para cometer estos ilícitos, ingresan al hotel grupos de dos o tres personas preparadas para estos casos.*

*Le comento un caso ocurrido: entra un huésped y al hacer el chek in, deja apoyado en el suelo su computadora personal. Entra un matrimonio simulando ser pasajeros, y ante el descuido del huésped, una de estas dos personas le arrebató el portafolio con la computadora. El matrimonio sale por separado del hotel, cada uno por puertas diferentes. El huésped se dio cuenta aproximadamente entre 4 y 5 minutos después del hecho.*

*Este caso quedó registrado en las cámaras de TV”.*

4 - ¿Cuáles son las principales medidas a tomar por el establecimiento a fin de prevenir y evitar la existencia de estos hechos ilícitos dentro del hotel para poder garantizar la seguridad de los huéspedes?

*“Es fundamental el control del ingreso de personas. El hotel cuenta con cámaras de seguridad, y también es fundamental la detección por parte del personal del hotel de hechos sospechosos. Esto es muy importante dado que el personal del hotel es el que está en pleno contacto con la gente que concurre al hotel, estén alojados o no.*

*Respecto a las cámaras de seguridad, por tener cámaras no quiere decir que se reducen las probabilidades de que no se cometan ilícitos. El hotel cuenta con más de cuarenta cámaras y es imposible seguir cada una de ellas detalladamente.*

*Las cámaras son muy útiles para ver los hechos ocurridos y analizar éstos para que no se vuelvan a cometer.*

*También es importante destacar que el hotel dispone de cajas de seguridad para que los huéspedes guarden sus objetos de valor”.*

5 - ¿Hay algún responsable de la seguridad del establecimiento? En caso afirmativo, en qué sector se desempeña esta persona?

*“Sí, yo, soy el jefe de seguridad del hotel”.*

6 – Ante la existencia de un hecho ilícito dentro del establecimiento ¿Cómo proceden en estos casos con los clientes?, ¿El hotel se hace cargo de resarcir los daños que sufre el huésped?

*“Si, se paga por los daños, hay una cuestión de imagen que hay que mantener”.*

7 - ¿Quisiera agregar algún otro comentario que Ud. considere importante o alguna experiencia vivida dentro del hotel respecto al tema tratado en la entrevista?

*“Si, que se debe tener especial cuidado al ingreso en grupos de dos o tres personas al hotel. Hay que estar atentos a los movimientos de estos”.*

Observaciones del entrevistador: se destaca la posibilidad que se tuvo de ver la grabación del robo comentado de la computadora del huésped que estaba haciendo el check in.

## **ANEXO II**

### **Artículos del Código Civil de la República Argentina**

## **Código Civil de la República Argentina**

### **De los actos ilícitos**

Art. 1.066. Ningún acto voluntario tendrá el carácter de ilícito, si no fuere expresamente prohibido por las leyes ordinarias, municipales o reglamentos de policía; y a ningún acto ilícito se le podrá aplicar pena o sanción de este código, si no hubiere una disposición de la ley que la hubiese impuesto.

Art. 1.067. No habrá acto ilícito punible para los efectos de este código, si no hubiese daño causado, u otro acto exterior que lo pueda causar, y sin que a sus agentes se les pueda imputar dolo, culpa o negligencia.

Art. 1.068. Habrá daño siempre que se causare a otro algún perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria, o directamente en las cosas de su dominio o posesión, o indirectamente por el mal hecho a su persona o a sus derechos o facultades.

Art. 1.069. El daño comprende no sólo el perjuicio efectivamente sufrido, sino también la ganancia de que fue privado el damnificado por el acto ilícito, y que en este código se designa por las palabras "pérdidas e intereses".

Art. 1.072. El acto ilícito ejecutado a sabiendas y con intención de dañar la persona o los derechos de otro, se llama en este código "delito".

### **De los delitos**

Art. 1.073. El delito puede ser un hecho negativo o de omisión, o un hecho positivo.

Art. 1.074. Toda persona que por cualquier omisión hubiese ocasionado un perjuicio a otro, será responsable solamente cuando una disposición de la ley le impusiere la obligación de cumplir el hecho omitido.

Art. 1.075. Todo derecho puede ser la materia de un delito, bien sea un derecho sobre un objeto exterior, o bien se confunda con la existencia de la persona.

Art. 1.077. Todo delito hace nacer la obligación de reparar el perjuicio que por él resultare a otra persona.

Art. 1.078. La obligación de resarcir el daño causado por los actos ilícitos comprende, además de la indemnización de pérdidas e intereses, la reparación del agravio moral ocasionado a la víctima.

Art. 1.079. La obligación de reparar el daño causado por un delito existe, no sólo respecto de aquel a quien el delito ha damnificado directamente, sino respecto de toda persona, que por él hubiese sufrido, aunque sea de una manera indirecta.

Art. 1.081. La obligación de reparar el daño causado por un delito pesa solidariamente sobre todos los que han participado en él como autores, consejeros o cómplices, aunque se trate de un hecho que no sea penado por el derecho criminal.

Art. 1.083. El resarcimiento de daños consistirá en la reposición de las cosas a su estado anterior, excepto si fuera imposible, en cuyo caso la indemnización se fijará en dinero. También podrá el damnificado optar por la indemnización en dinero.

### **De las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos**

Art. 1.109. Todo el que ejecuta un hecho, que por su culpa o negligencia ocasiona un daño a otro, está obligado a la reparación del perjuicio. Esta obligación es regida por las mismas disposiciones relativas a los delitos del derecho civil.

Art. 1.113. La obligación del que ha causado un daño se extiende a los daños que causaren los que están bajo su dependencia, o por las cosas de que se sirve, o que tiene a su cuidado. En los supuestos de daños causados con las cosas, el dueño o guardián, para eximirse de responsabilidad, deberá demostrar que de su parte no hubo culpa; pero si el daño hubiere sido causado por el riesgo o vicio de la cosa, sólo se eximirá total o parcialmente de responsabilidad acreditando la culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder.

Art. 1.118. Los dueños de hoteles, casas públicas de hospedaje y de establecimientos públicos de todo género, son responsables del daño causado por sus agentes o empleados en los efectos de los que habiten en ellas, o cuando tales efectos desapareciesen, aunque prueben que les ha sido imposible impedir el daño.

Art. 1.120. Las obligaciones de los posaderos respecto a los efectos introducidos en las posadas por transeúntes o viajeros, son regidas por las disposiciones relativas al depósito necesario.

### **De los contratos en general**

Art. 1.137. Hay contrato cuando varias personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos.

Art. 1.138. Los contratos se denominan en este código unilaterales, o bilaterales. Los primeros son aquellos en que una sola de las partes se obliga hacia la otra sin que ésta le quede obligada. Los segundos, cuando las partes se obligan recíprocamente la una hacia la otra.

Art. 1.139. Se dice también en este código, que los contratos son a título oneroso, o a título gratuito: son a título oneroso, cuando las ventajas que procuran a una u otra de las partes no les es concedida sino por una prestación que ella le ha hecho, o que se obliga a hacerle: son a título gratuito, cuando aseguran a una u otra de las partes alguna ventaja, independiente de toda prestación por su parte.

Art. 1.140. Los contratos son consensuales o reales. Los contratos consensuales, sin perjuicio de lo que se dispusiere sobre las formas de los contratos, quedan concluidos para producir sus efectos propios, desde que las partes hubiesen recíprocamente manifestado su consentimiento.

Art. 1.141. Los contratos reales, para producir sus efectos propios, quedan concluidos desde que una de las partes haya hecho a la otra tradición de las cosas sobre que versare el contrato.

Art. 1.142. Forman la clase de los contratos reales, el mutuo, el comodato, el contrato de depósito, y la constitución de prenda y de anticresis.

Art. 1.143. Los contratos son nominados o innominados, según que la ley los designa o no, bajo una denominación especial.

### **Del consentimiento en los contratos**

Art. 1.144. El consentimiento debe manifestarse por ofertas o propuestas de una de las partes, y aceptarse por la otra.

Art. 1.145. El consentimiento puede ser expreso o tácito. Es expreso cuando se manifiesta verbalmente, por escrito, o por signos inequívocos. El consentimiento tácito resultará de hechos, o de actos que lo presupongan, o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que la ley exige una manifestación expresa de la voluntad; o que las partes hubiesen estipulado, que sus convenciones no fuesen obligatorias, sino después de llenarse algunas formalidades.

Art. 1.146. El consentimiento tácito se presumirá si una de las partes entregare, y la otra recibiere la cosa ofrecida o pedida; o si una de las partes hiciere lo que no hubiera hecho, o no hiciere lo que hubiera hecho si su intención fuese no aceptar la propuesta u oferta.

### **Del objeto de los contratos**

Art. 1.168. Toda especie de prestación, puede ser objeto de un contrato, sea que consista en la obligación de hacer, sea que consista en la obligación de dar alguna cosa; y en este último caso, sea que se trate de una cosa presente, o de una cosa futura, sea que se trate de la propiedad, del uso, o de la posesión de la cosa.

Art. 1.169. La prestación, objeto de un contrato, puede consistir en la entrega de una cosa, o en el cumplimiento de un hecho positivo o negativo susceptible de una apreciación pecuniaria.

### **De la prueba de los contratos**

Art. 1.192. Se juzgará que hay imposibilidad de obtener o de presentar prueba escrita del contrato, en los casos de depósito necesario o cuando la obligación hubiese sido contraída por incidentes imprevistos en que hubiese sido imposible formarla por escrito.

Se considerará principio de prueba por escrito, cualquier documento público o privado que emane del adversario, de su causante o de parte interesada en el asunto, o que tendría interés si viviera y que haga verosímil el hecho litigioso.

Art. 1.193. Los contratos que tengan por objeto una cantidad de más de diez mil pesos, deben hacerse por escrito y no pueden ser probados por testigos.

### **Del depósito**

Art. 2.182. El contrato de depósito se verifica, cuando una de las partes se obliga a guardar gratuitamente una cosa mueble o inmueble que la otra le confía, y a restituir la misma e idéntica cosa.

Art. 2.187. El depósito es voluntario o necesario. Será voluntario cuando la elección del depositario dependa meramente de la voluntad del depositante; y necesario, cuando se haga por ocasión de algún desastre, como incendio, ruina, saqueo, naufragio u otros semejantes, o de los efectos introducidos en las casas destinadas a recibir viajeros.

### **Del depósito voluntario**

Art. 2.190. El contrato de depósito es un contrato real, y no se juzgará concluido, sin la tradición de la cosa depositada.

Art. 2.191. Si el depósito fuere regular, el depositario sólo adquiere la mera detentación de la cosa. Si fuere irregular, la cosa depositada pasa al dominio del depositario, salvo cuando fuese un crédito de dinero o de cantidad de cosas consumibles, que el depositante no hubiere autorizado al depositario para cobrarlo.

Art. 2.192. La validez del contrato de depósito exige de parte del depositante y del depositario la capacidad de contratar.

### **De la cesación del depósito**

Art. 2.226. El depósito se acaba:

- 1° Si fue contratado por tiempo determinado, acabado ese tiempo. Si lo fue por tiempo indeterminado, cuando cualquiera de las partes lo quisiere;
- 2° Por la pérdida de la cosa depositada;
- 3° Por la enajenación que hiciese el depositante de la cosa depositada.

### **Del depósito necesario**

Art. 2.227. Será depósito necesario, el que fuese ocasionado, por incendio, ruina, saqueo, naufragio, incursión de enemigos, o por otros acontecimientos de fuerza mayor, que sometan a las personas a una imperiosa necesidad; y el de los efectos introducidos en las posadas por los viajeros.

Art. 2.229. El depósito hecho en las posadas se verifica por la introducción en ellas de los efectos de los viajeros, aunque expresamente no se hayan entregado al posadero o sus dependientes, y aunque ellos tengan la llave de las piezas donde se hallen los efectos.

Art. 2.230. El posadero y todos aquellos cuya profesión consiste en dar alojamiento a los viajeros, responden de todo daño o pérdida que sufran los efectos de toda clase introducidos en las posadas, sea por culpa de sus dependientes o de las mismas personas que se alojan en la casa; pero no responden de los daños o hurtos de los familiares o visitantes de los viajeros.

Art. 2.231. El posadero responde de los carros y efectos de toda clase que hayan entrado en las dependencias de las posadas.

Art. 2.232. El posadero no se exime de la responsabilidad que se le impone por las leyes de este Capítulo, por avisos que ponga anunciando que no responde de los efectos introducidos por los viajeros; y cualquier pacto que sobre la materia hiciese con ellos para limitar su responsabilidad, será de ningún valor.

Art. 2.233. La responsabilidad impuesta a los posaderos, no se aplica a los administradores de fondas, cafés, casas de baños y otros establecimientos semejantes, ni respecto de los viajeros que entren en las posadas, sin alojarse en ellas.

Art. 2.235. El viajero que trajese consigo efectos de gran valor, de los que regularmente no llevan consigo los viajeros, debe hacerlo saber al posadero, y aún mostrárselos si éste lo exige, y de no hacerlo así, el posadero no es responsable de su pérdida.

Art. 2.236. El posadero no es responsable cuando el daño o la pérdida provenga de fuerza mayor, o de culpa del viajero.

Art. 2.237. No es fuerza mayor la introducción de ladrones en las posadas si no lo hiciesen con armas, o por escalamiento que no pudiese resistir el posadero.

Art. 2.238. En el depósito necesario es admisible toda clase de pruebas.

Art. 2.239. En todo lo demás el depósito necesario es regido por las disposiciones relativas al depósito voluntario.

## ANEXO III

### Doctrinas y Jurisprudencias

## Doctrinas

- *“Responsabilidad del dueño del hotel por accidentes y hurtos”*

Por: Dra. Celia Weingarten

## Resumen.

### Introducción

La actividad turística ha adquirido en los últimos tiempos un notable incremento, tanto a nivel nacional como internacional. Constituye un factor favorable de desarrollo social y económico para los países en donde se ejerce, por el fuerte ingreso de divisas que representa.

El incremento del turismo nacional e internacional implicó una diversidad de servicios: hotelería, hospedaje, tiempos compartidos, etc. que en forma indirecta reporta ingresos a las arcas estatales.

El tema es objeto de interés y análisis jurídico, y una de sus aristas es lo atinente al ámbito de reparación de daños, por los perjuicios que pueden acaecer durante la estadía del huésped: accidentes, hurtos o robo de los efectos introducidos por el viajero, de los automotores, etc.

Los daños producidos por el robo o hurto de efectos introducidos en los hoteles reciben en el código una regulación específica a través del contrato de depósito.

### Caracterización del contrato de depósito

El contrato de servicio de hospedaje presenta perfiles propios que no permiten encasillarlo dentro de los tipos contractuales tradicionales. Un sector de la doctrina lo ubica dentro de la locación de servicios, mientras que otros lo consideran como un depósito. Lo cierto es que se advierten elementos de ambos tipos contractuales: la locación de servicios (servicio de habitación, mucama, limpieza, etc.) al cual puede adicionarse servicios conexos (cajas de seguridad, playa de estacionamiento, etc.) asumiendo entonces el empresario un deber accesorio de custodia respecto de las cosas que el viajero introduce, que no alcanza a absorber la finalidad del contrato.

El Código Civil lo regula como depósito necesario. El elemento diferenciador del depósito voluntario es la libertad de celebración del contrato, ya que el depositante elige al depositario sin ningún tipo de condicionamiento que restrinja su libertad de elección. La asimilación del depósito en las posadas con el depósito necesario está fundada en que los viajeros que se hospedan en ellas, están en cierto modo forzadas a confiar sus efectos a la fe del posadero. Se considera esta situación como depósito necesario con la finalidad de dar al pasajero una seguridad que el no puede procurarse y que el hotelero pueda y deba garantizar.

No es entonces la elección restringida del viajero lo que sustenta la norma ya que aun cuando la elección hubiera sido realizada por el viajero, debe forzosamente introducir sus efectos personales sin tener otra alternativa más que confiar en el depositario.

Es por esto que el contrato de alojamiento es un contrato de confianza, y esto tiene efectos jurídicos determinados en orden a la responsabilidad, cuando las expectativas generadas por la confianza que el viajero deposita en el hotelero resultan frustradas.

#### La obligación tácita de indemnidad

El hotel debe otorgarle seguridad al viajero, proveyéndole un alojamiento en condiciones de habitabilidad e higiene, alimentos en buen estado, como así también sobre sus bienes en el sentido de que éstos no serán hurtados ni dañados, etc.

La jurisprudencia es rica en esta materia y muestra un sinnúmero de situaciones encuadrables en esta norma, que han sido ubicados dentro de la obligación de seguridad por tratarse del ámbito contractual, al cual se ha acudido por no existir una norma similar al artículo 1.113 del Código Civil.

#### La responsabilidad objetiva del hotelero. La confianza como fundamento de la responsabilidad.

La responsabilidad atribuida al hotelero es objetiva y solamente se libera acreditando la ruptura del nexo causal. Resulta por consiguiente irrelevante la individualización del autor del daño, ya que a veces es causado por individuos anónimos. Se apunta aquí a que la organización empresarial no cause daños, y la responsabilidad es atribuida directamente al hotel, que es el obligado directo.

Abarca tanto los robos de las cosas que introduce el viajero como la indemnidad o seguridad sobre la persona del huésped.

El bien jurídico tutelado es la confianza que el pasajero deposita en el hotel, en que éste le procura una seguridad eficiente y confiable para no sufrir daño alguno en su esfera personal y económica.

### Daños derivados del hospedaje

#### 1. Daño o desaparición de efectos del viajero

La norma alude a los “efectos introducidos en las posadas por los viajeros” (artículo 2.227 del Código Civil), y los “carros y efectos de toda clase que hayan entrado en las dependencias de las posadas” (artículo 2.231 del Código Civil).

#### Extensión temporal de la responsabilidad.

El término introducción de los efectos debe ser interpretado de manera amplia, ya que el deber de custodia puede nacer aún antes de que el viajero llegue al hotel, durante el trayecto si el equipaje es entregado al personal del hotel en el aeropuerto, estación, etc., y cesa cuando el pasajero se retira. El hotelero es responsable por la pérdida de las valijas cuando son colocadas en el hall del hotel, advirtiendo al personal de tal circunstancia, ya que continúa bajo su vigilancia y custodia.

#### Objetos de valor declarados y guardados en la caja de seguridad del hotel

La norma que dice que si el viajero trae consigo efectos de gran valor, de las que regularmente no llevan consigo los viajeros, debe hacerlo saber al posadero y exhibirlos si éste lo exige, y de no hacerlo, el posadero no es responsable.

Esta norma debe ser interpretada con un sentido más moderno, ya que hoy los hoteles suelen contar con servicios de cajas de seguridad ubicadas en un área especial y bajo su custodia, por lo que aquella “exhibición” que debía hacerse en la posada ha perdido vigencia.

En la actualidad, y ante la existencia de la caja de seguridad, no basta con la mera exhibición, sino de una obligación concreta del pasajero de depositarla en la caja de seguridad del hotel cuando éste porta objetos de valor que habitualmente no se traslada.

Se ha sostenido que el hotelero se libera si exige al viajero el depósito en la caja de seguridad del hotel, y el viajero se niega a hacerlo.

Robo de dinero habitual y de efectos personales estén o no en la caja de seguridad de las habitaciones.

La responsabilidad alcanza a los elementos habituales de viaje sobre los cuales la empresa debe responder. Respecto del dinero el admisible como normal es el de gastos diarios.

La idea es que el pasajero se traslada con elementos habituales, y todo lo que exceda de lo habitual, es a riesgo del pasajero.

Eximente de responsabilidad: robo con uso de armas o por medio de escalamiento.

El artículo 2.237 dispone que “no es fuerza mayor la introducción de ladrones en las posadas si no lo hiciesen con armas o por escalamiento que no pudiese resistir el posadero”. No obstante, es hoy tendencia mayoritaria la que entiende que el caso fortuito o fuerza mayor es un acontecimiento imprevisible y externa a la actividad económica, ya que si fuere interno se encontraría dentro del riesgo propio y específico de la actividad desarrollada.

El robo no es de por si imprevisible, de hecho no solo puede sino que también debe ser previsto. La frecuencia de estos hechos hacen que sean previsibles, aun si mediare armas.

Respecto del hurto con escalamiento, tampoco puede considerarse caso fortuito ya que hoy existen elementos tecnológicos de seguridad que permiten ejercer la vigilancia sobre el exterior del establecimiento hotelero.

Cláusulas abusivas exonerativas de responsabilidad

El hotelero no se exime de la responsabilidad que se le impone mediante avisos que anuncie que no responde de los efectos introducidos por los viajeros, y los pactos que limiten su responsabilidad, resultan de ningún valor.

## 2. Daños derivados del garaje

Se trata de un servicio accesorio al de alojamiento, de la que surge como obligación esencial la guarda, conservación y restitución del automóvil. La responsabilidad es amplia, y comprende el hecho de las cosas, y también por los hechos de otros vehículos que se encuentran dentro del estacionamiento porque el deber de guarda importa indemnidad, asimismo del hecho de terceros, a menos que se pruebe una eximente de fuerza mayor.

Otra cuestión es si responde por los efectos dejados en el vehículo, entendemos al respecto que responde por aquellos accesorios fijados al vehículo (neumáticos, passacasetts, etc.) o lo que comúnmente se deja en el baúl del automóvil.

## 3. Daños producidos por los dependientes

El concepto de dependencia ha sido ampliado, y es entendida en un sentido que va más allá de toda idea de subordinación laboral, y que puede ser jurídica, económica o técnica.

El rasgo distintivo que caracteriza la dependencia no es la subordinación, sino el hecho de actuar en interés de otro al cual el resultado de la actividad va dirigida, o bien cuando el provecho o beneficio económico de la actividad desarrollada es compartido con quién presta el servicio.

Asumen la calidad de dependiente aquellos que desarrollan una variedad de servicios, alguno de los cuales son inherentes y específicos a la finalidad del contrato de alojamiento (servicio de vigilancia, elaboración de comidas, etc.) mientras que otros si bien no hacen al funcionamiento normal del hotel, constituyen un servicio accesorio mas que brinda, como excursiones y visitas guiadas.

- *“Naturaleza jurídica de la responsabilidad del posadero y del contrato de posada (hostería).*

Por: Guillermo Allende

Fuente: Revista La Ley, 1990.

Resumen.

Introducción

En esta sentencia se trata la responsabilidad del posadero (hotelero), y como consecuencia de ella, de la naturaleza jurídica de la misma, así como también su alcance.

Con respecto a la naturaleza jurídica se dice: “además, el depósito en las posadas, se lo reglamenta en las legislaciones antiguas y modernas, como lo ha hecho nuestro Código Civil, como un contrato, puesto que existe acuerdo de voluntades entre el posadero y el viajero”.

Es claro que, desde el punto de vista del “ius conditum” es un contrato, ya que para nuestro Código “los efectos introducidos en las posadas por los viajeros” configura un supuesto de depósito necesario (Art. 2.227), y el depósito necesario es una especie dentro del género del depósito, “contrato de depósito”, (Art. 2.182).

Naturaleza jurídica de la responsabilidad del hotelero

Sin duda, entre el posadero y el viajero hay un contrato de hospedaje, con obligaciones principales y accesorias. Entre estas últimas, está la del hotelero de vigilar todo lo concerniente a las cosas introducidas por el viajero, obligación, si bien accesorio, importante ya que se regula con marcada severidad en todos los códigos, de manera tal que el posadero responde aun por culpa leve.

La responsabilidad del hotelero es una consecuencia del contrato de hospedaje. Las obligaciones de los posaderos respecto a los efectos introducidos en las posadas por transeúntes o viajeros, son regidos por las disposiciones relativas al depósito necesario.

### Autonomía del contrato de hospedaje

Si bien este contrato guarda cierta semejanza con la locación de servicios, aparecen ciertos elementos que lo diferencian de la misma y en especial la importancia de la “cosa” (la habitación).

Dentro de este contrato nominado habría naturalmente derechos y obligaciones de las partes, y dentro de las obligaciones del posadero todo lo concerniente a la vigilancia y cuidado de los objetos introducidos por los huéspedes.

Así, en un anteproyecto boliviano, redactado por Angel Osorio, figura “nominado” este contrato de hospedaje, cuyo artículo 1.189, establece: “el hospedero es responsable de las sustracciones, de los daños, pérdidas y roturas hechos por sus dependientes o por personas extrañas pero no del robo a mano armada ni de los percances ocasionados por caso fortuito, fuerza mayor o por culpa de los propios viajeros o sus visitantes. El huésped deberá probar la existencia y estado de los objetos dañados o sustraídos que tenga en su habitación”.

## Jurisprudencia

- *“González, Rubén c/Sarmiento Palace Hotel”*

Publicado en: La Ley 1979-c, 238 – Ed 84,189.  
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala E.

Buenos Aires, Mayo de 1979.

### Resumen

I – Por la pérdida de una valija y un portafolio, la sentencia hace lugar a la demanda y condena al hotel demandado a pagarle al actor en concepto de indemnización la suma de \$ 500.000.- con intereses del 6% y las costas del juicio.

Apela únicamente la parte demandada, agraviándose por estimar errónea la responsabilidad que le adjudica el fallo, como igualmente por lo excesivo de la indemnización. También por desestimarse la reconvenición.

II – El pasajero, antes de partir para Jujuy y con el objeto de realizar una diligencia, pidió al conserje dejar su equipaje un par de horas, al retirarse al medio día del hotel, previo pago de su estadía, pero como las dependencias del depósito estaban llenas, la valija y portafolio quedaron en “depósito frente a la recepción”, frente al conserje. Resulta evidente que el empleado del hotel consintió en que los efectos permanecieran allí, aceptándolos en calidad de depositario ante la imposibilidad de colocarlos en el local para su guarda. Por consiguiente, la responsabilidad del hotelero se presenta como manifiesta. No hay duda que no medió “culpa del viajero”, sino asunción de responsabilidad por parte del hotelero.

- *“Fernández, Fabio Daniel c/Federación Argentina Sindical de Petróleo y Gas Privado s/daños y perjuicios” –*

Publicado en: eldia.com AA1417  
Cámara Nacional Civil - Sala M.

11-03-2002

### Resumen

Responsabilidad: se trata en el caso de un hecho ocurrido el día 23 de agosto de 1996 dentro de las instalaciones del Hotel Presidente Perón, de San Carlos de Bariloche, cuando el actor, junto con su grupo familiar, encontrándose en el salón comedor del mencionado hotel al regresar a su habitación advierten que personas desconocidas habían forzado la ventana y que se les había sustraído dinero y otros elementos de valor, situación que les produjo angustia y daño moral el cual fundamenta al iniciar las presentes actuaciones.

El Sr. Juez de grado en base a lo dispuesto en los artículos 1.118, 2.236 y 2.238 del Código Civil entendió que, correspondía imponer la responsabilidad por este hecho al accionado.

El demandado centra su agravio en cuatro aspectos, que estima no fueron considerados en el pronunciamiento: la falta de relación contractual y/o comercial entre éste y la actora; la configuración de lo previsto en el artículo 2.237 del Código Civil; mérito de la prueba testimonial; y falta de acreditación del perjuicio sufrido por la accionante.

Del análisis de los elementos de prueba aportados por las partes de ha acreditado, contrariamente a lo sostenido por el demandado, la relación contractual vinculante entre las partes del cual resulta el llamado contrato de hospedaje.

El artículo 1.118 del Código Civil, sanciona la responsabilidad de los dueños de hoteles, hospedajes y establecimientos de acceso público por los daños que sufrieren los efectos confiados por los clientes. Se trata de una responsabilidad contractual. Los requisitos de la responsabilidad que emerge de la norma enunciada son los siguientes: que el damnificado se aloje en el establecimiento del demandado, en calidad de viajero o huésped, que el daño incida en los efectos del damnificado.

Se considera que ambos aspectos se han configurado en la cusa, que por lo demás no fueron desvirtuados mediante prueba en contrario.

En este sentido se ha expuesto que, aunque el artículo 1.118 parece exigir que se identifique como autor del daño, a un empleado del hotelero, etc., no es así pues rigen los principios de la responsabilidad contractual u ordinaria, en virtud de los cuales el damnificado le basta probar los dos extremos antes mencionados que evidencien el deber de custodia (alojamiento) del demandado y el incumplimiento (daño) de éste. Por lo tanto, el demandado solo puede eximirse de responder demostrando que, el daño es obra del propio damnificado; o que el daño es resultado de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Confirmación de la sentencia apelada en relación a la responsabilidad que corresponde imponer a la demanda:

1) Daño material: la parte actora se agravia del rechazo dispuesto en la sentencia del rubro en examen. El juzgador consideró que el accionante no había probado en autos el valor de los distintos enseres, prendas de vestir y video filmadora, en base al artículo 2.238 del Código Civil, el cual establece todo tipo de pruebas para determinar el valor de las mismas.

Considero, no obstante la estimación que efectuó el actor en su demanda de los elementos sustraídos que debió, teniendo en cuenta el valor, discriminar el valor de cada uno aportando la prueba pertinente a fin de poder determinar los alcances del perjuicio experimentado. En razón de ello y ante la falta de elementos de prueba que permitan su estimación, considero que debe desestimarse el rubro en examen y propiciar se confirme la sentencia apelada.

2) Daño moral: ambas partes de agravian del concepto enunciado. La parte actora porque considera exigua la suma fijada en la sentencia de grado, en tanto que el demandado se agravia de su procedencia.

Habida cuenta que para la procedencia de la indemnización por agravio moral la ley no determina exigencias acerca de la prueba específica sobre su existencia o extensión, atento a que el daño surge “in re ipsa loquitur”, corresponde concluir que se acredita por el mero hecho de la acción antijurídica y la titularidad derecho en cabeza del reclamante.

En este sentido, el hecho ilícito en el caso quedó perpetuado atento a lo expresado al resolver la responsabilidad, y por consiguiente configurado el daño moral infligido en el ánimo de los damnificados. Por ello, he desestimar la queja interpuesta por el demandado en relación a la procedencia del perjuicio.

## **ANEXO IV**

### **ARTÍCULOS PERIODÍSTICOS**

- Título: “¿Es responsable el hotelero por robos en los automóviles en su propio estacionamiento?”

La lectora Andrea Pantano nos pregunta si ante un robo en el propio automóvil en el estacionamiento de un establecimiento hotelero, le cabe o no alguna responsabilidad al propietario del alojamiento. "Muchas veces aparece un cartel alertando acerca de la no responsabilidad del hotelero ante un robo en el vehículo", agrega la lectora.

El daño a un vehículo puede ir desde la rotura de un vidrio, la apertura de un baúl hasta la sustracción de algún objeto dentro del auto. Diego Benítez, abogado que preside la Asociación Argentina de Derecho del Turismo (AADETUR), explica que "en principio, y siguiendo lo previsto por el art. 2230 del Código Civil, el propietario del alojamiento —que incluye a hoteles, aparts, cabañas, residenciales, etc.— responde por todos los daños o pérdidas sufridas en los efectos introducidos en el establecimiento, contemplando también todo tipo de vehículos que hayan entrado en sus dependencias (art. 2231)". La ley aplica igual para las cocheras o garajes propios del establecimiento o de terceros, en el caso de que el hotelero disponga de un lugar ajeno para estacionar los vehículos de sus huéspedes. "Carecen de valor todos los anuncios, tan usuales en los hoteles, por los que el establecimiento no responde por los efectos dejados en los vehículos", agrega Benítez.

Por la presencia de avisos, además, se puede inferir que el hotelero es consciente de que puede ocurrir algún daño. Y ello lo obliga a tomar mayores precauciones para evitarlo, tal como surge del art. 902 del Código Civil, que determina claramente que cuanto más conocimiento de las cosas (posibles robos) se tenga, mayores serán las obligaciones (brindar mayor seguridad) que resulten de tales hechos.

Sólo se eximirá de responsabilidad al propietario de hotel en los siguientes casos: cuando el pasajero no está alojado y, por ejemplo, dejó el vehículo en el estacionamiento únicamente para cenar en el restaurante del hotel (art. 2230); cuando se hubieran usado armas en el robo (art. 2237) o cuando los objetos robados no fueron denunciados (Art. 2235). "Ante un hecho de esta naturaleza, antes que nada se lo debe poner en conocimiento del establecimiento y realizar la denuncia policial. De no mediar respuesta por parte del hotelero, se debe recurrir a la autoridad provincial de Turismo, ya que es ésta quien registra y clasifica a los hoteles", recomienda Diego Benítez.

Fuente: Diario Clarín.

Fecha: 18 de Marzo de 2007.

Suplemento viajes: el defensor del viajero

Página: 7

Autor: Nora Vera.

- Título: “Robos de pertenencias en hoteles: responsabilidades y derechos”.

El que sigue es un caso muy frecuente en el que, en general, los viajeros no saben si tienen o no derecho a reclamo.

El pasajero Diego Jiménez cuenta que el verano pasado fue víctima de un robo en un apart hotel de Cariló. "El hotel no se hizo cargo de nada de lo que me robaron: filmadora, cámara de fotos, zapatillas y 500 pesos que estaban dentro de la caja fuerte, alegando que ellos aclaran en los papeles de ingreso que no se hacen responsable por robos y hurtos”.

En la Asociación de Derecho del Turismo aclaran que, según lo determinado en el art. 2230 del Código Civil, la responsabilidad es del titular del establecimiento de alojamiento -que únicamente excluye a campings y casas o departamentos de alquiler turístico, pero incluye a hoteles, apartments, cabañas, residenciales, y bed & breakfast . La responsabilidad del propietario del lugar es ilimitada y se aplica en hechos ocurridos en cualquiera de las áreas del establecimiento: recepción, salones, comedor, cocheras, habitaciones, etc. Este sistema difiere al de países como Brasil, Chile o Unión Europea, donde la responsabilidad es limitada: el tope es el valor de 100 veces la tarifa diaria del alojamiento.

Los carteles o anuncios que coloque el hotelero aclarando que no se hace responsable por robos de pertenencias no tienen validez legal y no lo eximen de responsabilidad. El propietario de hotel solo está eximido de responsabilidad en los siguientes casos: cuando el pasajero no está alojado y, por ejemplo, está cenando en el restaurante del hotel o visitando a un huésped (art. 2230); cuando se han usado armas en el robo (art. 2237) o cuando los objetos robados superan el valor de lo que habitualmente porta un pasajero (art. 2235).

Con respecto al caso de Diego Jiménez, tanto las cámaras de fotos, como las filmadoras o el dinero guardado en la caja fuerte son elementos usuales de los viajeros; por lo tanto, por ellos deberá responder el titular del establecimiento, admitiéndose toda clase de pruebas. Hay establecimientos que tienen contratados seguros de responsabilidad civil para cubrir los daños que puedan haber sufrido los pasajeros durante su estadía, generando acciones resarcitorias más rápidas y efectivas.

Fuente: Diario Clarín.

Fecha: 7 de Octubre de 2007.

Suplemento viajes: el defensor del viajero

Página: 6

Autor: Nora Vera.

- Título: *“Asaltos, Robos y Arrebatos: Se denuncian 157 robos por hora en Argentina”*

Lamentable record, el dato supera en 17 casos el 2006, según un informe del Ministerio de Justicia. "La mayor cantidad de delitos se registran en Capital Federal y el Conurbano Bonaerense", dijo Luis Vicat, licenciado en Seguridad Pública. Le siguen las capitales de Mendoza, Santa Fe y Córdoba.

La Argentina rompió su propio y lamentable record en materia de inseguridad: según datos oficiales del Ministerio de Justicia, se denuncian 157 delitos por hora en el país, lo cual es un índice que va en aumento porque supera en 17 casos a igual período de 2006. Lo datos comprenden los delitos denunciados por sus víctimas entre el primer día del año y el último de mayo pasado y establece un notorio incremento de asaltos, robos y arrebatos.

El trabajo estadístico es elaborado mensualmente por la Dirección Nacional de Política Criminal, organismo dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que se basa en datos revelados por la Policía Federal. Dicho informe, publicado este domingo por el Diario Popular, revela que durante el pasado mes de marzo los delitos denunciados en todo el país fueron 116.808. En tanto, En tanto, proyectando la cifra de los primeros cinco meses de 2008, el resultado anual sería mayor a 1.400.000.

De acuerdo a las últimas estadísticas oficiales publicadas en noviembre pasado, dos semanas después de las elecciones nacionales, durante 2006 los argentinos habían efectuado 1.224.293 denuncias. De esta manera, y por las estadísticas del informe que refleja números de realidad que se vive en el país, en 2008 el número final de expedientes por delitos crecería aproximadamente un 15 por ciento, en relación a dos años atrás.

Según expresó un funcionario del Ministerio de Seguridad bonaerense, "es cierto que en los últimos meses se registró una mayor cantidad de delitos denunciados, pero se relaciona al mayor nivel de compromiso de los ciudadanos al momento de denunciar un delito, y no tanto al crecimiento de la delincuencia". Este argumento fue rechazado por el comisario Luis Vicat, licenciado en Seguridad Pública, para quien "hace una década la tasa era de una denuncia por tres delitos cometidos, pero ahora es de uno por cada cuatro". "Por esa razón, desde 2001 no se dan a conocer los resultados de las encuestas de victimización", aseguró Vicat. Agregó que "se está llegando peligrosamente al millón y medio de denuncias anuales, lo que pone de manifiesto que la inseguridad hace rato que dejó de ser una sensación. Lo sabe el ciudadano común, que debe tomar infinidad de recaudos para sobrevivir".

Debido a que no se dieron a conocer las estadísticas discriminadas de 2007, el fenómeno debe ser analizado de acuerdo a los números de 2006. Así, por ejemplo, surge que en la Ciudad de Buenos Aires los hechos delictivos denunciados fueron 212.310, de los cuales 146.394 pertenecen al rubro "delitos contra la propiedad".

En ese informe se indica que los "robos y tentativas" en terreno capitalino fueron 81.571 y los "hurtos y tentativas" 55.940. Además, se destacan 17.503 causas por lesiones dolosas, 10.282 lesiones en accidentes de tránsito y 15.630 expedientes por amenazas, mientras que los homicidios dolosos fueron 116.

En la provincia de Buenos Aires, en cambio, las denuncias en 2006 fueron 238.379 y el dato llamativo fue que la cifra era menor respecto al año anterior. "Durante 2007 y lo que va de 2008 la cosa cambió. La proyección anual nos indica que estaremos en las 250 mil denuncias", dijo el vocero del Ministerio de Seguridad de la Nación consultado.

Por su parte y en torno a las últimas cuestiones citadas, Vicat indicó que "resulta indudable que la mayor cantidad de delitos se registran en la Capital Federal y el Conurbano Bonaerense". "Sin embargo crece a ritmo preocupante la tasa de denuncias en las capitales de Mendoza, Santa Fe y Córdoba, y un escalón más abajo se ubican Entre Ríos, La Rioja y Catamarca", según Vicat. Según dijo hace un tiempo el ex ministro de Seguridad bonaerense, León Arslanian, los delitos son cometidos, en su mayoría, por personas "que no encuentran una salida a su crítica situación socioeconómica".

Arslanian había dicho que "el 75 por ciento de los delitos que se cometen en la provincia de Buenos Aires corresponden al conurbano, donde hay situaciones de mayor exclusión social, extrema pobreza y ausencia absoluta de todas las instancias de control social".

Fuente: <http://www.terra.com.ar/canales/actualidad/182/182054.html>

Fecha: 8 de Junio de 2008.

- Título: *“En 10 años anunciaron 44 planes contra el delito, pero igual subió”*

Desde 1998, los delitos en la Argentina aumentaron un 32,7%. Ese porcentaje es cuatro veces mayor al del crecimiento de la población en ese mismo período. Ocurre a pesar de los recurrentes anuncios oficiales para combatir la inseguridad.

Allá por 1998, cosas como MP3, pantallas de plasma, LCD y cámaras digitales de fotos sonaban a película de Stanley Kubric. El "Paco" era, quizá, un vecino del barrio. Y el "éxtasis" era apenas un estado emocional. En la Argentina, un dólar equivalía a un peso; en los Estados Unidos, las Torres Gemelas estaban en pie y en el Vaticano estaba Juan Pablo II. Una década después, el mundo cambió. Nuestra inseguridad, no. "Estoy convencido de que hay una relación muy estrecha entre inseguridad y exclusión social", decían diez años atrás Eduardo Duhalde y algunos otros. Pero ni él ni ningún otro funcionario que haya ocupado la Presidencia o la Gobernación bonaerense parece haber actuado mucho sobre esa relación. Todo lo demás, demuestran estas paginas, parece haberse probado. El fracaso está a la vista. En 1998 ya se hablaba, por ejemplo, de "sacar presos de las comisarías para que los policías salgan a la calle".

Si eso se hizo, no se nota: hoy se habla de lo mismo. También, de endurecer penas, de "saturar las calles" y de tantas otras recetas. En lo que jamás se reparó, parecería, es en qué policías son los que llevan las armas. Ni aún después de 1999, cuando la Bonaerense mató a dos rehenes en el asalto al banco de Villa Ramallo; ni hace quince días, cuando la misma Policía baleó en Pilar a una abogada tomada como rehén. Lo único que cambió en tanto tiempo es la curva del delito. Salvo meses excepcionales, nunca paró de subir. En el 98 se denunciaron 922.948 en todo el país, mientras que en 2006 fueron 1.224.293 (un 32,7% más). No se sabe cuántos hubo en 2007 ni en lo que va de este año, ya que las estadísticas no se difunden. En este mismo período, la población aumentó un 8%, cuatro veces menos que el delito. Quedan pendientes aplicar recetas menos espectaculares: educación, resocialización en cárceles, mejor Justicia. Pero aún si se empezara hoy, habría que esperar otra década para ver resultados.

Fuente: Diario Clarín.

Fecha: 22 de Junio de 2008.

Sección: Policiales.

Página: 56

Autor: Rolando Barbano y Alejandro Marinelli.

- Título: “Buenos Aires, abajo de la mitad en el ranking de ciudades seguras”

Lo encabeza Luxemburgo y lo cierra Bagdad en el puesto 215. Uno de los factores que se analiza es el ambiente político, económico y social de cada ciudad. El resultado es polémico: la capital argentina está detrás de Asunción, Lima y Quito.

#### Algunos ejemplos de la tabla

Buenos Aires es más insegura que Asunción o Lima y más segura que Río de Janeiro, San Pablo o Caracas. Por lo menos así lo percibe el personal extranjero de empresas instaladas en la Argentina, encuestado por la consultora Mercer para armar un índice de ciudades en función de la seguridad personal. La capital argentina quedó ubicada en el puesto número 134 entre 215, en un ranking que considera que la ciudad más segura del mundo es Luxemburgo y la menos, Bagdad.

Este índice es uno de los factores que Mercer mide para armar su ranking de calidad de vida, donde Buenos Aires ocupa el puesto 78 y, después de Montevideo, es la ciudad latinoamericana mejor posicionada.

"Uno de los factores de mayor peso para analizar la calidad de vida de una ciudad es el ambiente político, económico y social –afirma Ayarí Jiménez, especialista de capital humano de Mercer México, una consultora internacional especializada en beneficios laborales y recursos humanos–. La seguridad personal se relaciona con ese factor y se mide en función de la estabilidad interna, los índices de criminalidad, la aplicación efectiva de la ley, las relaciones con otros países y la facilidad de entrada y salida al país".

La especialista de Mercer explica que los encargados de evaluar del 0 al 10 cada uno de esos puntos son los empleados extranjeros que viven y se desempeñan en cada ciudad. "Ellos califican cada punto en función de sus percepciones", detalla.

El resultado es polémico. Previsiblemente, el ranking está encabezado por ciudades europeas: después de Luxemburgo, el segundo puesto está compartido por las suizas de Berna, Ginebra y Zurich y la finlandesa Helsinki. La primera ciudad no europea que entra es Singapur, en el puesto número 9. Ya en el medio de la grilla, están Monterrey (99), Asunción (103), Santiago de Chile (110), Montevideo (115), Brasilia (131), Lima y Quito (132) y, 134°, Buenos Aires. La percepción de los encuestados por Mercer no es compartida por los turistas consultados por Clarín. El consuelo porteño es que queda lejos del infierno de Irak, 215° en el ranking. Una suerte que no tienen Bogotá (207), en Colombia, o Nairobi (212), en Kenia. Mucho menos Karachi (213), en Pakistán, o Kinshasa (214), en el Congo.

Los servicios de relaciones exteriores suelen hacer algunas advertencias sobre seguridad a sus ciudadanos que viajan a la Argentina. Y sobre Buenos Aires, advierten, sobre todo, con respecto a los accidentes de tránsito. En cuanto al crimen, en su página Web el Departamento de Estado de EE.UU. alerta acerca de los carteristas, los arrebataadores y los "mostaceros", que ensucian a su víctima para después "limpiarla" de la mancha y de sus pertenencias. También, igual que el Foreign Office del Reino Unido, describe la modalidad de los secuestros exprés. Mientras, el Ministerio de Relaciones Exteriores francés recomienda no ir más allá de Caminito en La Boca, cuidarse de los descuidistas en San Telmo o la calle Florida, y evitar las estaciones de Constitución o Retiro de noche.

"En nuestras encuestas a turistas, el ranking de quejas está encabezado por el transporte aéreo y la falta de limpieza –asegura Hernán Lombardi, ministro de Cultura y titular del Ente de Turismo porteño–. Los extranjeros que nos visitan no consideran que Buenos Aires sea más insegura que otras grandes urbes". De todas maneras, el funcionario advierte: "El índice de Mercer me parece opinable, pero siempre es bueno recordar que el tema de la seguridad es crucial. Y más allá del puesto que ocupe Buenos Aires, que no coincide con las percepciones de los turistas ni con las nuestras, me parece que la seguridad es un aspecto en el que hay que seguir trabajando para mejorar".

Fuente: Diario Clarín.

Fecha: 23 de Julio de 2008.

Sección: Actualidad

Página: 53

Autor: Nora Sanchez

## **BIBLIOGRAFÍA**

- “Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos”. Autor: Sabino C., Año de publicación: 1998, 3° edición. Editorial Lumen / HvManitas. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- “Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración”. Autores: Cerra J., Dorado J., Estepa D., García P. Año de publicación: 1991. Editorial Síntesis. Lugar de publicación: Madrid.
- “Gestión de Hoteles, una nueva visión”. Autor: Gallego J. Año de publicación: 2007. Editorial Thomson Paraninfo. Lugar de publicación: Madrid.
- “Hoteles – Gerencia, Seguridad y Mantenimiento”. Autor: Cavaza C. Año de publicación: 1995. Segunda edición. Editorial Trillas. Lugar de publicación: México D.F.
- “Manual de Derecho Civil”. Autor: Borda G. Año de publicación: 1999. Vigésima edición. Editorial Abeledo – Perrot. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- “Metodología de la investigación”. Autores: Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., Año de publicación: 2006, 4° edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. Lugar de publicación: México.
- “Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Epistemología y técnicas”. Autor: Vieytes R., Año de publicación: 2004. Editorial de las ciencias. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- “Turismo & Seguridad. Manual de procedimientos para la mejora continua de la seguridad en los destinos turísticos”. Grunewald Luis Alberto).
- “Vocabulario jurídico”. Autor: Capitant H., Año de publicación: 1977. Editorial Desalma. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- Código Civil de la República Argentina. Autor: con las notas de Vélez Sarsfield y Leyes y Decretos complementarios, Año de publicación: 1965. Editorial Fidenter. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- Constitución de la Nación Argentina. Reseña histórica y comentario por Danielian M., Año de publicación: 1997. Editorial AZ Editora S.A. Lugar de publicación: Buenos Aires.
- Ley de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Ley N° 600, Año de publicación: 2001.
- Ley de Contrato de Seguro – Ley N° 17.418. Año de publicación: 1967.
- Ley de Hotelería – Ley N° 18.828. Año de publicación: 1970.
- Ley de Código Aduanero – Ley N° 22.415. Año de publicación: 1981.
- Ordenanza Municipal N° 36.136 de la Ciudad de Buenos Aires sobre Alojamientos Turísticos. Año de publicación: 1980.

## *“Robos en Hoteles”*



- Estadística de la Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Área de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas (Fuente: INDEC). Año de publicación: 2007.
- Apuntes del 1° Seminario de Seguridad Hotelera – Buenos Aires. Año de publicación: 2008.
- Diario Clarín, Buenos Aires. Año de publicación: 2008.
- Diario Popular, Buenos Aires. Año de publicación: 2008.