

Bufetes ingleses, investigados por falsas denuncias en hoteles

La Autoridad de Regulación de la Abogacía británica y Scotland Yard investigan a 12 despachos por sospechas de “vínculos inadecuados” con empresas de gestión de reclamaciones falsas en España.

Mercedes Serraller. Madrid

La Autoridad de Regulación de la Abogacía británica (*Solicitors Regulation Authority-SRA*) se ha sumado a Scotland Yard y está investigando a 12 bufetes de abogados que sospecha que tienen “vínculos inadecuados” con empresas de gestión de reclamaciones en relación con demandas por intoxicaciones falsas de turistas en España. Un juez británico acaba de condenar a una pareja a pena de prisión por este motivo, mientras un juzgado de Palma investiga la trama en España (ver información adjunta).

Los despachos también están siendo investigados por denuncias de pagos para que se les aporten clientes en esta trama, informa *Travelweekly.co*. Los investigadores preparan sanciones, según fuentes conocedoras el proceso. Algunos bufetes se han visto forzados a retirar miles de demandas y operadores y páginas web con las que se asocian han cerrado.

Es el caso de Lawroom, bufete que ha retirado 3.500 demandas, y de Allsure, una empresa de reclamaciones de Lancashire a la que el *Claims Management Regulator* (CMR), el regulador de reclamaciones, ha retirado la licencia, según ha anunciado el Ministerio de Justicia.

El negocio redondo está garantizado: los despachos ingleses que gestionan esas reclamaciones cobran el 60% de la indemnización, actividad de la que derivan los captadores en España relacionados con esos despachos de forma directa o indirecta, va-



Furgoneta que anuncia un servicio de reclamaciones por intoxicación para turistas.

El Gobierno británico prepara medidas

El Gobierno británico ha decidido tomar medidas legislativas contra las reclamaciones falsas. El Ministerio de Justicia ha lanzado una consulta para emprender una reforma ante la magnitud del problema. Pide información y asesoramiento a hoteles y turoperadores. El 'Foreign Office' ha empezado a

alertar a los turistas en su sección de “riesgos” sobre España, Portugal y otros países mediterráneos de que “quien presenta una reclamación falsa o fraudulenta puede exponerse a acciones legales en Reino Unido”. El 'Foreign Office' recuerda que se enfrentan a hasta tres años de prisión.

“Nuestro mensaje es claro”, ha dicho el secretario de Justicia, David Lidington. “Vuestras acciones están haciendo daño y no serán toleradas”. El crecimiento de estas reclamaciones coincide con un auge de demandas por latigazo cervical, cuyo baremo ha sido revisado en Reino Unido y en España.

Se investigan pagos de despachos para que se les aporten clientes en esta trama

liéndose incluso de webs y coches anuncio bajo el lema de “Vacaciones gratis”.

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat) ha estimado que los británicos han costado 100 millones de euros en demandas por intoxicaciones

en los últimos tres años, frente a las cifras irrelevantes que suponen las denuncias de los turistas franceses o alemanes. La patronal británica de agentes de viajes, Abta, dice que ha habido un aumento del 500% en las reclamaciones por enfermedad durante los últimos

El bufete Lawroom ha retirado 3.500 demandas, y ha cerrado Allsure, gestor de denuncias

dos años y Tui, la mayor compañía de viajes de Reino Unido, ha detectado un incremento de las reclamaciones de un 1.400%. Según *The Guardian*, esta industria paralela mueve 1.000 millones de euros al año.

La SRA ha declarado que tiene pruebas de que algunos despachos plantean reclamaciones sin el adecuado consentimiento de los demandantes, no se aseguran de que todas las pruebas sean recopiladas y ofrecen “consejos inapropiados” a los clientes.

El regulador de la abogacía británica tiene información sobre 31 bufetes que tenían “acuerdos inadecuados para la remisión de clientes”, pruebas que ha aportado al *Claims Management Regulator* (CMR).

La SRA ha detectado la “acción de delincuentes organizados” y ha advertido a las firmas de que deben operar con integridad. Ha emitido un comunicado en el que advierte: “Nos preocupa que algunos bufetes no se involucren apropiadamente, o a veces en absoluto, con las consecuencias de los casos de sus clientes. Esto es especialmente preocupante cuando hay evidencia que sugiere que la demanda es falsa o dudosa. Los abogados no deben presentar casos, ni continuar con ellos, cuando hay una seria preocupación por la honestidad”.

Detenciones y registros del Juzgado de Palma

El juzgado de instrucción de Palma de Mallorca que se declaró competente para tramitar la denuncia interpuesta por el grupo hotelero Mac Hotels, a quien asesora Carolina Ruiz, del despacho Monlex Hispajuris, ha autorizado los primeros registros y detenciones en varias poblaciones de Palma, como Sant Agustí, Club náutico Calanova Puerto Portals y Bendinat. Ha sido el EDOA (Equipo contra la Delincuencia Organizada y Antidroga) de la Guardia Civil el que ha protagonizado los registros en ocho viviendas y empresas, así como la detención de seis personas. Las estimaciones apuntan a que la estafa asciende a casi 60 millones de euros y que las zonas más afectadas son Baleares, Canarias, la Costa Blanca y la Costa del Sol.

El caso se encuentra bajo secreto de sumario, y se prevé que siga estándolo durante varias semanas, por lo que no se descartan nuevos registros y detenciones. De las investigaciones llevadas a cabo a raíz de la denuncia interpuesta por Mac Hotels, la Policía judicial ha podido constatar que el entramado es complejo y que en él participan distintas personas, la mayoría británicos, siendo relevante la participación de despachos de ‘solicitors’ o ‘claim farmers’ que tramitan las reclamaciones extrajudiciales en representación de los turistas, quienes simulan –tras ser aleccionados– falsas enfermedades gástricas tras consumir algún tipo de alimentos en el hotel, consiguiendo con ello cobrar importantes indemnizaciones. La judicialización de esta denuncia en España ha coincidido con la condena en Reino Unido a penas de prisión a una pareja de turistas.



Recepción de un hotel.

Las seis pistas del fraude

La Autoridad de Regulación de la Abogacía británica ('Solicitors Regulation Authority'-SRA) ofrece seis pistas de que se están planteando denuncias falsas:

- La reclamación se realiza algún tiempo después del presunto incidente.
- Los reclamantes no informaron al hotel 'in situ' de la supuesta intoxicación.

- No hubo otros casos en el mismo hotel.
- La reclamación proviene o involucra a terceras personas (captador que incita a reclamar).
- El informe del cliente sobre su estancia fue positivo.
- El cliente bebió o comió excesivamente, lo que ocurre a menudo en paquetes de vacaciones ‘todo incluido’ o

‘package holidays’. Para la SRA, los despachos no pueden permanecer ajenos a estos indicios: “Los bufetes de abogados no deben hacer la vista gorda, sino que deben comprometerse y evaluar objetivamente si el caso puede sostenerse. No pueden ignorar tales alegaciones y tampoco pueden afirmar que las consideran no probadas o infundadas”.