



**•TOURISM Law•**  
ABOGADOS

## **INFORME JURÍDICO DE T&L PARA CEHAT ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO ANTE EL "BALCONING"**

### **1.- ANTECEDENTES Y OBJETO**

Se puede definir al "balconing" como el fenómeno que incide en la actividad del alojamiento turístico, en el que el turista, alojado en un establecimiento hotelero, decide pasar de balcón a balcón, o saltar a la piscina desde éste, poniendo en riesgo su integridad física, y que en numerosas ocasiones acaba en graves lesiones o, incluso, en el fallecimiento de aquél, y que viene asociado al llamado turismo de borrachera, en el que el consumo de alcohol y estupefacientes por parte de jóvenes turistas se convierte en detonante para su práctica.

Dada la localización de esta práctica, así como a las graves consecuencias que puede conllevar su realización, se hace preciso determinar, si existe, el tipo y grado de responsabilidad que puede exigírsele al establecimiento hotelero donde se haya producido tal práctica.

El objeto del presente informe será, por tanto, el de realizar un examen de las obligaciones del establecimiento hotelero y del huésped, y la responsabilidad que puede derivarse de la práctica del "balconing", teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de consumo, ordenación del turismo y alojamientos turísticos.

### **2.- ANÁLISIS**

Para determinar jurídicamente la posible responsabilidad civil del establecimiento hotelero o alojamiento turístico respecto de la práctica del "balconing", así como las medidas que puede tomar para hacer frente al mismo, es necesario partir del análisis

de la relación jurídica que une al turista que hace "balconing" como cliente del alojamiento turístico con éste, ya que de esa relación se determinarán las obligaciones que existen de una parte para con otra, y las consecuencias que tiene su incumplimiento.

Por otro lado, además de la responsabilidad civil nacida de la relación de prestación de servicios entre hotel y cliente, también es posible analizar una responsabilidad administrativa, en el sentido de determinar las consecuencias que puede conllevar el incumplimiento de la normativa que prohíbe la práctica del "balconing".

### **2.1.- EL CONTRATO DE HOSPEDAJE O ALOJAMIENTO TURÍSTICO COMO FUENTE DE OBLIGACIONES**

El contrato de hospedaje, o de alojamiento turístico, es el negocio jurídico que regula la relación entre el hotelero y huésped, en virtud del cual una de las partes, el hotelero, presta el servicio de alojamiento por tiempo determinado, así como otros servicios asociados o complementarios a dicho alojamiento como limpieza, restauración, actividades de recreo, a otra, el huésped, a cambio de un precio o tarifa. Se trata de un contrato atípico, término utilizado en el argot jurídico para calificar a los contratos no regulados en el Código Civil o en el Código Mercantil, pero que se ha venido reconociendo como tal tanto por la legislación turística como por la legislación en el ámbito de consumidores y usuarios, dada la doble condición del hotelero como empresario turístico, y del huésped como turista persona usuaria; esta doble condición determinará la aplicación a esta relación del conjunto de derechos y obligaciones, que van más allá del contenido descrito en el párrafo anterior, y que se establecen tanto en la legislación en materia de turismo como de consumo.

Es dentro de esta relación contractual, acotada por la normativa de consumo y turismo, donde se desenvuelve la práctica del "balconing", como una actividad que puede poner en peligro la integridad física de quien la practica, lo que habrá de tenerse presente para analizar si las consecuencias que se deriven de ella pueden entenderse dentro de una correcta prestación del servicio de alojamiento turístico.

Pues bien, el huésped como persona usuaria de un servicio de alojamiento turístico, va a tener derecho a ser protegido de los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad derivada de la prestación de aquél, y a ser indemnizado de los daños y reparado en los perjuicios sufridos.

Según recoge el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios, los prestadores de servicios (entre ellos los hoteleros), son responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios por la prestación de sus servicios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

Por otro lado, las normas autonómicas de ordenación del turismo también imponen obligaciones específicas en materia de seguridad por parte de las empresas turísticas. Así podemos poner el ejemplo de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, la cual recoge en el catálogo de sus obligaciones para las empresas turísticas que los establecimientos turísticos han de cumplir la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística; también especifica que el alojamiento que ha de velar por la seguridad, intimidad, tranquilidad y comodidad de las personas usuarias del servicio turístico; por último se establece que este tipo de empresas turísticas ha de informar de forma clara e inequívoca de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios y del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas.

Vemos por tanto que existe una obligación genérica, positivizada tanto en la normativa de consumo como de turismo, según la cual el establecimiento hotelero tiene que informar y evitar cualquier riesgo que puede producirse dentro de la prestación de su servicio.

Por lo que se refiere a los clientes, la Ley 15/2018, de 7 de junio impone la obligación por parte de los turistas de respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas, y, por lo que se refiere en particular a los servicios de alojamiento turístico, el de respetar sus normas de régimen interior, los horarios y las reglas de conducta de los lugares de realización de actividades turísticas.

Es decir, el derecho a recibir el servicio de alojamiento turístico no es absoluto; no confiere al cliente un poder para hacer "lo que le dé la gana" por el mero hecho de haber pagado la tarifa y disponer de la unidad alojativa; este uso se limita por las normas del régimen interior del establecimiento hotelero, leyes que regulan los

establecimientos públicos, e incluso por los las costumbres y usos sociales que integran lo que en cada momento se entiende por la conducta que la sociedad espera de una persona razonable en un momento histórico dado.

Atendiendo a lo anterior y, teniendo en cuenta el conjunto de obligaciones que integran el contrato de hospedaje, delimitado por las obligaciones derivadas de consumo y turismo, podemos concluir que el huésped cuando se aloja en un establecimiento hotelero debe exigir la prestación de este servicio así como los servicios complementarios en la forma en la que se haya contratado (régimen de alojamiento, tarifa, pago, etc), pero esto no le da derecho a utilizar la unidad habitacional donde se aloja, o los espacios comunes del establecimiento a su antojo, lo que excluye que la práctica del "balconing" pueda entenderse amparada de alguna manera por ese contrato de hospedaje. En consecuencia, los daños personales que haya sufrido el cliente que lo practica no pueden exigirse al establecimiento hotelero, ni solicitar su resarcimiento.

Esta conclusión también es extrapolable para el supuesto de que el cliente se encuentre alojado en el establecimiento hotelero como parte del servicio de un paquete vacacional que preste un turoperador. Por tanto, ni el huésped, ni el turoperador podrán fundamentar una reclamación de cantidad al establecimiento hotelero basada en daños o perjuicios por lesiones o fallecimiento de éste, pues derivarían de una acción por parte de la cliente completamente ilícita.

Esto no significa que el hotel carezca de responsabilidad alguna cuando se produzca algún episodio de "balconing". Como hemos visto, el cliente, en cuanto turista y usuario tiene derecho a que se le informe de cualquier riesgo que puede conllevar la prestación del servicio, y el establecimiento hotelero debe poner las medidas necesarias para que ese servicio se preste de manera segura. Por consiguiente, en la medida en que exista posibilidad de que puedan producirse episodios de "balconing" en el establecimiento, bien por las características de sus instalaciones (habitaciones con balcón contiguo, piscinas, etc) , bien por el tipo de cliente o que la zona donde radique el establecimiento se preste a ello, aquél deberá prevenir su práctica prohibiéndola e informando de ello través de carteles, o regulando las consecuencias que puede conllevar su práctica en el reglamento de régimen interior como amonestaciones, abono de penalizaciones o incluso la expulsión del establecimiento, y ello para disipar cualquier duda que pudiera existir por parte del turista, ya que, de lo contrario, sí que se podría imputar al establecimiento hotelero

cierta responsabilidad por incumplir su deber de información y de evitación de riesgos, y por lo tanto, exigírsele el daño producido, al menos en parte.

### **2.2.- RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL: FALTA DE DILIGENCIA DEL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO**

La posibilidad de exigir responsabilidad y pretender la indemnización de los daños que se produzcan como consecuencia de la práctica del "balconing" no solo deriva de la relación contractual entre cliente y establecimiento hotelero; también existe otro tipo de responsabilidad, la extracontractual, que es la derivada por la culpa o negligencia de otra persona, y que obliga a reparar el daño causado. Es lo que ocurriría en el caso de que el comportamiento del personal del establecimiento hotelero, por acción o por omisión, contribuya a la causación de los perjuicios que puedan derivarse del "balconing".

Así, el artículo 1902 del Código Civil señala que "El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado". Además, el artículo 1903 del Código Civil complementa dicha responsabilidad de la siguiente manera: "La obligación que impone el artículo anterior es exigible no sólo por los actos u omisiones propios, sino por los de aquellas personas de quienes se debe responder: (...) Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento o empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieran empleados, o con ocasión de sus funciones. (...) La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño".

Para que esta responsabilidad se produzca deben cumplirse los siguientes presupuestos:

- Que exista una acción u omisión culposa o negligente (responsabilidad subjetiva) o se produzca una actividad de riesgo o peligrosa (responsabilidad objetiva).
- Que produzcan daños a bienes o derechos o a la propia persona. El daño debe ser cierto (no hipotético), ya sea personal o patrimonial.
- Que se demuestre una relación de causalidad entre el comportamiento causante del daño y el propio daño.

De este conjunto de preceptos resulta que quien explota un establecimiento hotelero tiene la obligación de indemnizar los daños y perjuicios que se produzcan por sus empleados en el desempeño de sus funciones, entre las que se encontraría, no sólo la de evitar la práctica del "balconing" cuando sepa que se está produciendo, sino el de actuar con la diligencia debida cuando el accidente se ha producido.

Así, podrían atribuírsele al establecimiento hotelero posibles daños que se produjeran si por parte de los empleados de aquél no se adoptan las medidas necesarias para evitar el "balconing", una vez tenga conocimiento de que se está produciendo, tales como alertar a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado pidiendo auxilio y cooperación, o a los servicios de atención sanitaria en caso de que se produzcan daños personales. Incluso, una deficiente atención en el accidente en el que el personal del establecimiento hotelero no sigue los protocolos para administrar primeros auxilios, consecuencia de los cuales aumenta el daño producido, podría dar lugar a la atribución de responsabilidad extracontractual de la que hablamos, al menos desde un punto de vista teórico.

Ahora bien, aunque el personal del hotel actuara de una manera deficiente ante un episodio de "balconing" el último responsable del daño sería el propio cliente, por lo que en el peor de los casos dicha responsabilidad atribuida al establecimiento hotelero quedaría mitigada por la existencia de una concurrencia de culpas

### **2.3.- LOS DAÑOS OCASIONADOS POR EL HUÉSPED ANTE LA PRÁCTICA DEL "BALCONING"**

Los parámetros jurídicos descritos en los puntos anteriores para determinar la responsabilidad civil a la que pudiera enfrentarse el establecimiento hotelero por la práctica del "balconing" son perfectamente extrapolables para atribuirle también al cliente que lo practica respecto de los daños y perjuicios a terceros que puedan derivarse de aquélla; es decir, que si como consecuencia del "balconing" se producen daños materiales en el propio establecimiento hotelero, o incluso en terceros clientes dichos daños tendrían que ser indemnizados por parte de quien haya realizado "balconing".

En este caso el origen de esos daños está en la realización de un comportamiento, que, evidentemente, no forma parte del servicio de alojamiento, que puede ser calificado de acto vandálico, y que incluso podría ser considerado infracción

administrativa tipificada en la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, pues no en vano, el artículo 37 recoge en su catálogo de infracciones leves “Los daños o el deslucimiento de bienes muebles o inmuebles de uso o servicio público, así como de bienes muebles o inmuebles privados en la vía pública, cuando no constituyan infracción penal” (art.- 37.13), así como “El escalamiento de edificios o monumentos sin autorización cuando exista un riesgo cierto de que se ocasionen daños a las personas o a los bienes” (art.- 37.14). Por ende, en la medida en tratamos de una conducta ilícita, una vez fijados y cuantificados los daños a terceros que se hayan podido causar, el perjudicado (también el establecimiento hotelero) podrá reclamarlos al autor.

En otro orden de cosas, podríamos plantearnos la posibilidad de que dichos daños puedan reclamarse también al turoperador, en el caso de que el alojamiento no se haya ofrecido directamente al cliente, sino que forme parte de un paquete vacacional. Pues bien, a diferencia de lo que ocurre con el personal de una empresa, en la que esta resulta responsable civilmente respecto de los daños que causen sus empleados durante el desempeño de sus funciones, un turoperador, a priori, no tiene responsabilidad respecto de los daños que puedan causar los clientes que manda a un establecimiento hotelero.

Ahora bien, el establecimiento hotelero sí podría negociar con el turoperador incluir dicha posibilidad como parte de sus obligaciones en el contrato que regule su relación (mediación, cupo, etc), de manera que, al incorporar esa previsión en el propio contrato esta quedaría fijada como “ley entre partes” y por lo tanto, facultaría al establecimiento hotelero para exigir el pago de esos daños al turoperador. Dicho de otra manera, sólo con una regulación expresa en los contratos que se firmen con los turoperadores para la comercialización de sus alojamientos el hotelero quedaría facultado para recobrar los daños que se produzcan por parte de los clientes del turoperador al practicar “balconing”.

#### **2.4.- EL “BALCONING” Y LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO**

Hasta ahora se ha expuesto de qué manera el “balconing” puede dar lugar a responsabilidad civil por parte del establecimiento hotelero o del propio cliente que lo practica. Pues bien, además de este ámbito de responsabilidad, conviene examinar



también la posible responsabilidad desde un punto de vista administrativo por parte del establecimiento hotelero en el caso de incumplir las obligaciones que pudieran imponerse por las administraciones públicas para frenar el turismo de borrachera y sus consecuencias.

En este sentido, se puede definir la responsabilidad administrativa como la obligación que tiene la persona que incumple una norma de afrontar las consecuencias de dicho incumplimiento, y que en general vienen concretada por el pago de una multa de carácter económico.

A parte de algunos Ayuntamientos de zonas turístico-costeras que han venido a regular mediante ordenanzas municipales el fenómeno del "balconing", solo Baleares cuenta con una norma específica que trata de hacer frente a este problema. Se trata del Decreto-Ley 1/2020, de 17 de enero, contra el turismo de excesos para la mejora de la calidad en zonas turísticas, y cuyo objeto es, precisamente, el de afrontar los problemas que se ocasionan en las zonas turísticas las conductas incívicas y el abuso de consumo de bebidas alcohólicas y sustancias estupefacientes, así como la alteración de la convivencia que originan estas conductas.

Esta norma cuenta como novedad que limita geográficamente de sus efectos, al circunscribirla a los municipios de Calvià, Palma, Lluçmajor y Sant Antonio de Portmany, y temporalmente, pues está previsto que sólo resulte de aplicación durante cinco años, tiempo estimado en que la misma ha de cumplir con los objetivos perseguidos en ella.

Se trata de un Decreto en el que se regulan medidas para garantizar el orden y la seguridad en espacios públicos, así como la protección y la salud de los consumidores, y la protección de las personas afectadas por actos de incivismo.

Se contienen medidas específicas en relación con los alojamientos turísticos y viviendas de comercialización turística; se regula cómo debe hacerse la publicidad, exposición y venta de bebidas alcohólicas, con la prohibición de determinadas prácticas denigrantes.

Particularmente, en lo que se refiere a los alojamientos turísticos y viviendas objeto de comercialización turística, el Decreto prohíbe las prácticas peligrosas para la vida, la salud y la integridad física de los clientes, incluyendo entre estas el pasar de un balcón o ventana a otro, o lanzarse o precipitarse desde lugares no adecuados a piscinas, al vacío o a cualquier elemento.

La norma especifica que los clientes que realicen este tipo de actividades deberán ser expulsados del establecimiento con carácter inmediato, ordenada por la dirección del establecimiento, quien podrá requerir la colaboración de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.

Por otro lado, se impone la obligación a los establecimientos hoteleros de informar expresamente sobre dichas prohibiciones y sobre las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento.

Esta norma también procede a regular la comercialización de las bebidas alcohólicas en los establecimientos, de manera que se prohíbe el uso de autodispensadores de este tipo de bebidas, o su distribución como parte del precio del alojamiento en el "todo incluido", excepto hasta un máximo de tres unidades de bebida alcohólica por cliente y servicio de comida o cena. No obstante, se prevén excepciones para seminarios, congresos, conferencias, convenciones o ferias y también para bodas, bautizos o comuniones y para contrataciones vinculadas con los programas del turismo del Imsero.

Por otra parte la norma prohíbe de forma tajante la publicidad de bebidas alcohólicas, por cualquier medio, que tenga como objetivo y finalidad incentivar su consumo en establecimientos públicos y hacer cualquier oferta en este sentido, como por ejemplo barra libre, free bar, happy hour, 2x1, 3x1 u otros análogos, así como la publicidad de las denominadas rutas éticas por diferentes locales de ocio (pub crawling), en los cuales se incluyen consumiciones de bebidas alcohólicas de forma continuada y en un mismo día. Además, señala las limitaciones que debe respetar la publicidad de bebidas alcohólicas.

También se prohíbe la exposición de bebidas alcohólicas en las zonas exteriores de los establecimientos comerciales, en mostradores exteriores o ventanas que den al exterior, y su suministro a través de máquinas automáticas, salvo que se encuentren en la parte interior de establecimientos autorizados para su venta y controlados por una persona encargada del cumplimiento de las condiciones que establece la legislación vigente.

Para asegurar el cumplimiento de sus disposiciones, el Decreto Ley fija un procedimiento sancionador con un amplio catálogo de infracciones, con multas que pueden llegar hasta los 600.000 euros en el caso de las infracciones muy graves, y en el que también se prevé la posibilidad de acordar el cierre de los establecimientos donde se cometan dichas infracciones.

Dentro de las ordenanzas municipales que han regulado el "balconing" merece especial mención la de Lloret de Mar, en la que se recogía con carácter expreso la posibilidad de sancionar a los establecimientos hoteleros en los que se realizara dicha práctica, con multa de entre 750 y 1.500 euros.

Dicha ordenanza fue recurrida ante el Tribunal Superior de Justicia de Catalunya por parte del Gremi d'Hostelería de Lloret de Mar, por entender (entre otros motivos de impugnación) que dichas infracción vulneraba el principio de legalidad en la determinación de las sanciones y del de culpabilidad que debe regir el principio sancionador administrativo por responsabilizar a los establecimientos hoteleros de comportamientos de terceros sobre los que no ostentan control.

El Tribunal Superior de Justicia de Catalunya (Sala de lo Contencioso Administrativo- Sección 5ª), en su sentencia 974/2014, de 12 diciembre, estimó ese punto del recurso por entender que la ordenanza municipal recurrida no especificaba las medidas que debía adoptar el titular de la explotación turística donde se cometieran los actos incívicos, entre ellos el "balconig" para evitarlo, produciendo una quiebra el principio de taxatividad en la determinación de la infracción administrativa y procedió a la anulación de dicha infracción.

En definitiva, del examen del Decreto Ley 1/2020 de Baleares, así como de la Ordenanza Municipal de "civismo" de Lloret de Mar y la Sentencia del TSJC que revisó y anuló partes de la misma se puede concluir que un establecimiento hotelero incurrirá en responsabilidad administrativa por incumplir el conjunto de obligaciones administrativas que se establezcan para la prevención del "balconing", si bien, dicha responsabilidad quedará acotada por el contenido con el que la infracción quede integrada; el hotelero no va a quedar sancionado por el mero hecho de que en su establecimiento se practique "balconing", sino por no haber cumplido el conjunto de medidas tendentes a evitar su práctica.

### 3.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizado el fenómeno del “balconing” y la responsabilidad jurídica que puede derivarse para el establecimiento hotelero y alojamiento turístico, tanto desde un punto de vista civil, como administrativo, se pueden extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- El “balconing” es un acto incívico o de vandalismo, proscrito por el ordenamiento jurídico español, que pudiera ser considerado infracción administrativa tipificada en la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana. Esta prohibición queda reforzada por normativas como el Decreto-Ley 1/2020 de 17 de enero de Baleares, o determinadas ordenanzas municipales sobre civismo, que prohíben su práctica con carácter expreso.
- El contrato de hospedaje o alojamiento no otorga derecho al cliente/huésped a realizar “balconing”. El uso de las instalaciones del establecimiento hotelero (habitaciones y espacios y servicios comunes) debe hacerse conforme a lo dispuesto en el reglamento de régimen interior de éste (en caso de que exista), y, en cualquier caso, de acuerdo con las costumbres y usos sociales.
- Un establecimiento hotelero o alojamiento turístico no es responsable civil por los daños corporales que se ocasione a sí mismo un cliente que realice “balconing” mientras se encuentra alojado. Ante una hipotética reclamación resarcitoria de estos daños el establecimiento hotelero podrá alegar, además de que el daño no deriva de una deficiencia en la prestación del servicio contratado (responsabilidad contractual), o de un comportamiento doloso o culpable del personal del establecimiento hotelero (responsabilidad extracontractual), culpa exclusiva de la víctima, lo que excluye cualquier posible reclamación.
- Forma parte de las obligaciones del establecimiento hotelero como empresa turística que sus servicios se presten de manera que no atenten contra su seguridad o contra su integridad física o moral. Por tanto, el establecimiento hotelero deberá prestar especial atención cuando por las características de

sus clientes o la tipología constructiva de las habitaciones su establecimiento se preste a una práctica potencial del "balconing", lo que forma parte de su deber de diligencia como ordenado comerciante.

Para ello el establecimiento hotelero trasladará esta prohibición al cliente de manera expresa, recogéndola mediante carteles informativos, o la incorporará a su reglamento de régimen interior regulando las consecuencias de su práctica, como el cobro de una penalización o incluso la expulsión del alojamiento.

Formará parte del deber de diligencia del personal del establecimiento hotelero como buen profesional el que dichas normas se cumplan.

- El hecho de que un establecimiento hotelero con riesgo potencial para la práctica de "balconing" no adopte las medidas comentadas, o no actúe debidamente cuando se produce (alerta a las autoridades, llamada a servicios sanitarios, aplicación de primeros auxilios), puede entenderse como una falta de diligencia que derivaría en responsabilidad civil, y por tanto dar lugar a indemnizar el daño causado. De cualquier manera, esta obligación se vería reducida por la existencia de concurrencia de culpas con quien practica "balconing".
- El establecimiento hotelero estará en disposición de reclamar al cliente que practica "balconing" los daños y perjuicios que se le irroguen (desperfectos materiales u otros gastos) y que sean consecuencia directa de aquélla.

En caso de que el cliente se encuentre alojado como parte de un paquete vacacional organizado por una agencia de viajes o turoperador, el establecimiento hotelero no podrá reclamar dichos daños a ésta, salvo que exista una previsión sobre ello en el contrato que regule las relaciones entre el establecimiento hotelero y el turoperador.

- El establecimiento hotelero en el que se realice "balconing" sí se podría enfrentar a responsabilidad administrativa por el incumplimiento de normas "anti-balconing" que le resulten de aplicación.

Esta responsabilidad queda acotada al abono de la multa o cumplimiento de

la sanción que se imponga según la tipificación que de ella haga la norma administrativa.

- Recomendamos que los establecimientos hoteleros que puedan verse afectados por el llamado "turismo de borrachera" comprueben las ordenanzas municipales o normativas autonómicas correspondientes, en caso de que existan, para verificar que cumplen con las obligaciones recogidas en aquéllas.

De cualquier manera, aún no existiendo normativa que les resulte de aplicación, recomendamos incorporar con carácter expreso la prohibición del "balconing" por parte de sus clientes, así como las consecuencias de su comisión para reforzar su profesionalidad y diligencia.

- Cuando un establecimiento hotelero tenga conocimiento de que alguno de sus huéspedes está realizando o ha podido realizar "balconing" procederá a su identificación de manera inmediata, y sancionará su conducta con la previsión que se recoja en el reglamento de régimen interior, o, en caso de que exista, según lo que disponga la normativa que le resulte de aplicación, recabando si es necesario el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

En el caso de que se haya producido algún tipo de lesión corporal, el personal del establecimiento hotelero llamará de manera inmediata a los servicios de urgencias, y a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado para que acudan al establecimiento. Además, socorrerá a la víctima administrando los primeros auxilios necesarios, recabando ayuda o asistencia en caso de desconocimiento, siguiendo siempre la llamada regla PAS (proteger, alertar, socorrer).

### 3.- NORMATIVA Y JURISPRUDENCIA EXAMINADA

- Código Civil Español.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana.
- Decreto-ley 1/2020, de 17 de enero de las Illes Balears, contra el turismo de excesos para la mejora de la calidad en zonas turísticas.
- Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Catalunya (Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección 5ª), 974/2014, de 122 de diciembre.

En Madrid, a 23 de junio de 2022

Hortensio Santos Palma

Letrado ICAM 81.745



# TOURISM & LAW

ABOGADOS

• TOURISM & LAW •  
ABOGADOS

## MADRID

---

C/ Irún, 7, 1ª Planta  
28008, Madrid  
91 188 16 34 [info@tandl.es](mailto:info@tandl.es)

[www.tourismandlaw.es](http://www.tourismandlaw.es)