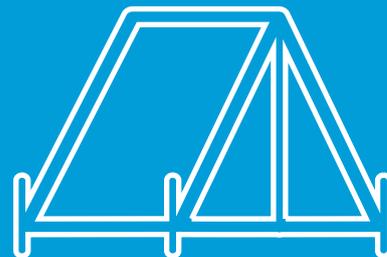


Derechos del consumidor y consejos para alojarse en España.

Hoteles y campings



Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Esta publicación ha sido financiada por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020). El contenido recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja los puntos de vista de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Hoteles.



✓ Decide el tipo de alojamiento que quieres.

En España encontrarás hoteles, casas rurales, alojamientos singulares, apartahoteles, apartamentos turísticos, hostales, albergues y cámpings. Cada tipo de alojamiento se divide por categorías según sus servicios y características. Por lo general, los hoteles son la opción más extendida y las pensiones, albergues y cámpings son alternativas más económicas mientras que los apartamentos y apartahoteles disponen de cocina. En todos los casos, los alojamientos deben exhibir en la entrada principal una placa distintiva que refleje el tipo de alojamiento turístico y su categoría.

▷ Más información [aquí](#).

✓ Consulta la ubicación y los transportes disponibles.

Fíjate en la dirección exacta. Fuera de los centros históricos y las áreas más turísticas, los alojamientos suelen ser más económicos y, muchas veces, poseen buenas comunicaciones para llegar al centro.

✓ Comprueba los comentarios de otros viajeros.

Puedes encontrarlos en la mayoría de centrales de reserva online y en las reseñas de alojamientos en Internet. A la hora de valorar estos comentarios, ten en cuenta la proximidad de la fecha de publicación y el tipo de viajero que lo hace. En muchas ocasiones, los propios establecimientos responden a los comentarios con información muy útil y a menudo puedes filtrar las reseñas por país de procedencia, idioma o hasta tipo de turista.

Si utilizas intermediarios...

Plataformas online.

Por lo general, las plataformas de intermediación online (Marketplace) no son responsables, inicialmente, del daño que pueda causar el hotel al consumidor. En caso de problemas, la reclamación hay que dirigirla directamente al hotel ya que es el responsable de la prestación efectiva del servicio por el que cobra. Además, debes tener en cuenta que, normalmente, es más fácil reclamar si se reserva directamente con el hotel.

Agencias de viajes.

- Si utilizas una agencia de viajes, comprueba sus referencias y si está adherida al [Sistema Arbitral de Consumo](#).

- Si el alojamiento forma parte de un viaje combinado, los consumidores gozan de un elevado nivel de protección con derechos claramente definidos. Por ejemplo, el organizador es responsable de la ejecución adecuada de los servicios incluidos en el paquete o la protección del consumidor frente a casos de insolvencia. En caso de problemas deberás contactar con el organizador.

▷ [Más información](#).

La reserva.

- Reserva con antelación y por escrito, especialmente en temporada alta.
- Compara precios. Puedes encontrar distintas tarifas para un mismo hotel. Por lo general, reservar en el propio establecimiento suele ser más económico.
- Guarda toda la documentación, incluida términos y condiciones y la publicidad.
- Una vez que el hotel confirma la reserva, las partes están obligadas a cumplir con lo contratado. En caso de que la habitación se entregue a otro consumidor o haya exceso de reservas, el hotel será el responsable.
- La reserva deberá incluir la siguiente información:
 - Duración de la estancia.
 - Día y hora de llegada y salida (check-in / check-out).
 - Régimen del alojamiento: Alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión pensión completa.
 - Número de personas que viajan.
 - Opciones de parking.

Hoteles.

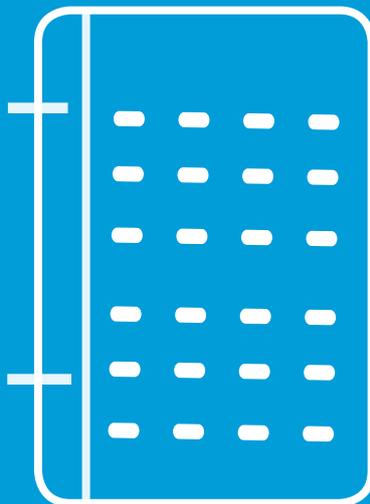


Derecho a recibir información.

El hotel está obligado a facilitar la siguiente información al consumidor de forma gratuita y, al menos, en castellano, antes de reservar:

- ✓ Características del bien y servicio y las condiciones generales de contratación.
- ✓ Nombre, razón social y domicilio del empresario.
- ✓ Precio final completo, incluido los impuestos, desglosando los descuentos, incrementos y gastos adicionales.
- ✓ Forma de pago y plazos.
- ✓ Vías para reclamar.

Hoteles.



Comprueba siempre las condiciones del contrato.

- Política de modificación
- Política de pago
- Política de cancelación
- Hora de entrada (check in)
- Hora de salida (check out)

✓ Política de modificación.

Como norma general, dependiendo de la política del hotel o de la tarifa seleccionada, la reserva podrá ser modificada con determinadas condiciones. En caso de no presentarse sin comunicación previa (non-show) el hotel podrá penalizar al consumidor.

✓ Política de cancelación.

En caso de que el consumidor tenga que cancelar la reserva, es aconsejable informar al hotel al menos 24 horas antes de la fecha planificada de llegada.

Es posible que el hotel pueda penalizar al consumidor con un cargo.

Infórmate si tienes derecho al reembolso o devolución parcial del dinero. Hay hoteles que, en caso de cancelación, no realizan abonos.

Es probable que si el consumidor tiene que cancelar el contrato por circunstancias extraordinarias (fuerza mayor), tendrá que ser una sentencia judicial la que determine si el cliente tiene derecho a la devolución del dinero.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, aún cuando no figure expresamente en el contrato o documento recibido, deberán tenerse en cuenta y podrá ser exigido por el consumidor.

Cada Comunidad Autónoma aplicará, además de la legislación general de consumo, la normativa autonómica.

✓ Política de pago.

Infórmate sobre la forma de pago, plazos y garantía. ¿Hay que abonar una cantidad en concepto de reserva? ¿Cuáles son las formas de pago aceptadas? Aunque no hay una norma común en España, hay que tener en cuenta que, en algunos hoteles, para reservar es necesario facilitar una tarjeta de crédito a modo de garantía e incluso realizar un depósito.



✓ Hora de entrada. Check in.

Por norma general, la ocupación de la habitación puede realizarse a partir de las 14:00 horas del día de entrada. Siempre es recomendable contactar con el alojamiento para indicar la hora aproximada de llegada, sobre todo en los casos de apartamentos o cuando se espera llegar más tarde de las 18:00 horas.

✓ Hora de salida. Check out.

Normalmente la salida es a las 12:00 horas. La mayoría de alojamientos habilitan consignas para que puedas dejar tu equipaje hasta el último momento de la jornada. En cualquier caso, pregunta si puedes abandonar la habitación más tarde.

Hoteles.



Pagos seguros en internet.

En las compras online, asegurate de que utilizas páginas web con protocolo <https://>

Evita realizar el pago con equipos o redes WIFI públicas o gratuitas.

Cierra la sesión al finalizar la compra.

Impuestos turísticos.

Las Comunidades Autónomas españolas tienen el derecho a cobrar un impuesto turístico a los visitantes que pueden variar en cada Comunidad, tipo de establecimiento, temporada o la edad del cliente. Esta tasa turística se paga al hacer el check-out en el alojamiento.

Pide siempre la factura.

Aunque la factura electrónica contribuye al cuidado del medioambiente, el consumidor y usuario tiene derecho a recibir la factura en papel gratis.

El precio.

El precio de la habitación puede incluir servicios adicionales a la estancia. Consulta, por ejemplo, el régimen de comidas incluidas.

Todos los hoteles deben facilitar sus tarifas (IVA incluido) para cada habitación y deben mostrarse en la recepción.

El precio deberá incluir los impuestos y el desglose de los posibles descuentos, incrementos y gastos adicionales.

Pregunta por otros servicios según tus necesidades, como conexión a Internet o aire acondicionado en la habitación, servicio de recogida o traslado al aeropuerto, disponibilidad de lavandería, piscina o gimnasio, posibilidad de aparcamiento... y la política de cancelaciones y reembolsos.

Si viajas con niños debes tener en cuenta que los servicios de guardería y de animación infantil son un plus en muchos alojamientos. Pregunta por ellos antes de hacer la reserva y confirma si la habitación cuenta con cama supletoria o cuna.

El hotel deberá informar al consumidor y usuario de todos los posibles gastos adicionales que no se reflejen en la oferta comercial.

Hoteles.



¿Qué ocurre si el hotel no cumple con tus expectativas?

Los derechos y obligaciones vienen recogidos en el contrato aceptado por ambas partes. Si las condiciones y servicios del hotel no se corresponden con lo reservado (según la información contenida en la web, términos y condiciones, folletos, etc.), por ejemplo: el precio de la habitación es más caro de lo acordado, la habitación es inadecuada o no hubiera habitaciones disponibles, el consumidor tiene derecho a reclamar.

Si el alojamiento forma parte de un viaje combinado o fuera un servicio de viajes vinculados, existen normas específicas que deben respetarse. En estos casos deberá contactar preferiblemente al guía turístico, al operador turístico o a la agencia de viajes. La información sobre cómo reclamar en estos casos estará detallada en la documentación del viaje.



¿Habitación más cara de lo acordado?

El consumidor podría solicitar al hotel la devolución de su dinero y si se viera obligado a alojarse en otra habitación a un precio más alto, puede reclamar por incumplimiento de contrato. El empresario deberá tener el consentimiento del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada. De lo contrario, el consumidor y usuario tiene derecho al reembolso.

¿Habitación inadecuada?

¿La habitación no tiene las vistas prometidas? ¿Falta el balcón o terraza anunciada? ¿No tiene la bañera que te habían confirmado? ¿La habitación está sucia? En estos casos, puedes solicitar otra habitación que cumpla con lo contratado o pedir una reducción en el precio. Si el hotel se niega, puedes reclamar la devolución del importe pagado.

¿Habitación no disponible?

Puedes solicitar una habitación alternativa de la misma categoría. Si te ofrecen una habitación inferior, puedes reclamar una reducción en el precio. Si el hotel se niega a ofrecerte una habitación con las mismas características, puedes solicitar la devolución del importe abonado por incumplimiento de contrato.

Por lo general, la oferta publicitaria, en cuanto a las condiciones o garantías ofrecidas, se integran en el contrato y pueden exigirse.

Tengo derecho de desistimiento?

No. En las compras online y con carácter general, el consumidor tiene un plazo de 14 días naturales para ejercer su derecho a rescindir el contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Sin embargo, existen algunas excepciones como es el caso del suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos. En estos casos, el consumidor no tiene derecho a desistir.





CUIDADO

Hoteles. 



¿Qué hacer en caso de robo o daños en las pertenencias?



El hotel es el responsable de los robos y daños de las posesiones de sus clientes, ya sea dentro o en los aparcamientos del establecimiento, salvo cuando el robo sea a mano armada o por otro suceso de fuerza mayor.

Para que puedas reclamar una compensación, el consumidor debe tener alguna evidencia del valor de las posesiones robadas o dañadas, por ejemplo, a través de una declaración de valor firmada

por ambas partes.

Los “avisos de exclusión” que anuncian que el hotel no es responsable en caso de robo o daño, no tienen validez.

En estos casos, y siempre que sea oportuno, es recomendable hacer fotografías. Se deberá informar a la gerencia del hotel, denunciarlo a la policía y presentar una reclamación por escrito al hotel lo antes posible.



¿Cómo reclamar los posibles daños y perjuicios?

El hotel es responsable de los daños y perjuicios que pueda causar a los consumidores y usuarios y podrán reclamarse únicamente por la vía judicial.

Hoteles.



¿Necesitas un hotel accesible?

Contacta directamente con el alojamiento antes de reservar y consulta cualquier duda. [▷ Guía de "Turismo accesible".](#)



¿Cómo funcionan los aparatos eléctricos?

El voltaje en España es de 220 voltios y 50 hercios de corriente alterna. Los enchufes cumplen todos con la normativa europea y responden al sistema de patillas redondas. En cualquier caso, en la mayoría de los hoteles existen adaptadores para clavijas especiales. Asegúrate que los aparatos eléctricos que vaya a utilizar (ordenadores, cargadores de teléfonos móviles, máquinas de afeitar...) funcionan con dicho voltaje.

Identificación del alojamiento

Los alojamientos turísticos en España están reglados. En todos los casos, deben exhibir en la entrada principal una placa distintiva que refleje el tipo de alojamiento y su categoría. Los precios máximos deben mostrarse en la recepción.

¿Puedo beber el agua del grifo?

En España está asegurado el suministro de agua potable en la totalidad del territorio nacional. Nuestro país cuenta con rigurosos sistemas de control que garantizan la calidad del agua. No obstante, en algunas zonas del litoral mediterráneo e islas está muy extendido el consumo de agua embotellada.

¿Viajas con tu mascota?

Consulta siempre antes de completar la reserva si aceptan animales de compañía. Normalmente, las reservas suelen estar limitadas a un único animal por habitación y suele ser más sencillo que se acepten mascotas de menos de 10 kilogramos. Recuerda llevar siempre contigo toda la documentación de tu mascota en regla.



Camping.



Categorías.

La categoría debe estar bien identificada y visible en la entrada del camping y en la recepción. Aunque éstas dependen de cada Comunidad Autónoma, en términos generales son:

- De gran lujo: Superficie mínima para cada unidad de acampada que suele rondar los 90 metros cuadrados. Además, pueden tener incluso servicios como gimnasio, spa o jacuzzi.
- 1ª categoría: suelen tener un espacio mínimo para cada unidad de acampada de alrededor de 70 metros cuadrados y poseer cafetería o restaurante, supermercados, instalaciones deportivas como pistas de minigolf o de tenis, áreas infantiles y servicios como prensa, Internet o lavadoras automáticas.
- 2ª categoría: cuentan con un área mínima para cada unidad de acampada que ronda los 60 metros cuadrados y servicios como restauración, venta de víveres o lavadoras, entre otros.
- 3ª categoría: cada vez son menos debido a la constante mejora de sus instalaciones, aunque también ofrecen todos los servicios básicos como agua caliente, electricidad, agua potable y vigilancia.

Modalidades.

Además de las zonas acondicionadas para la acampada en tiendas de campaña, encontrarás áreas reservadas para las caravanas y las "mobile homes" en muchos de ellos. Otra de las opciones es alojarse en bungalows o cabañas.

A tener en cuenta.

- ✓ Suelen admitir animales de compañía y muchos están adaptados para personas con discapacidad.
- ✓ La mayoría incorpora áreas infantiles, arboladas y con jardines o zonas para la práctica de deportes con instalaciones como piscinas, gimnasios, minigolf o pistas de tenis, entre otras.
- ✓ Encontrarás campings turísticos con el certificado "Q Calidad Turística" que garantiza el cumplimiento de unos altos estándares de calidad.
- ✓ Los campings suelen restringir el ruido durante el horario de descanso.
- ✓ En muchos casos podrás reservar el alojamiento desde tu propio país a través de Internet.
- ✓ Las tarifas y la disponibilidad de los campings varían según la época del año.
- ✓ También existen campings naturistas que, en muchos casos, se encuentran próximos o otras áreas naturistas como playas.

Reclamar por la vía extrajudicial

¿A qué organismos reclamar?

Si no estás conforme, no dudes en hacer valer tus derechos...

Reclama por escrito, utiliza las hojas de reclamaciones y hazlo en un tono amable.

El hotel debe informar al consumidor cómo reclamar.

Consumidor que reside en España que reclama a una empresa española.

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- Servicios de Consumo de las CCAA.
- Organismos Públicos Sectoriales.
- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Mecanismos extrajudiciales notificados a la Comisión Europea, públicos o privados: Mecanismos RAL.

Consumidor que reside en España y reclama a una empresa de otro país de la UE, Noruega o Islandia.

- Centro Europeo del Consumidor en España.
- Mecanismos RAL.

Para disfrutar de tus derechos como ciudadano europeo, la empresa deberá tener su sede social en la Unión Europea, Noruega o Islandia.

Asegúrate también de que te facilite una dirección, teléfono, fax y correo electrónico para que puedas contactarla de forma rápida y eficaz.



Consumidor que reside en otro país de la UE, Noruega o Islandia y reclama a una empresa española.

- Centro Europeo del Consumidor del país donde reside el consumidor.
- Mecanismos RAL.

Aviso legal La información facilitada en este folleto proporciona únicamente una orientación de carácter general y no sustituye en ningún caso a la legislación aplicable.