

Enormes diferencias de precios en hoteles de la misma categoría

EL PRECIO DE
UNA HABITACIÓN DOBLE
EN DÍA LABORABLE
OSCILA ENTRE 32 Y 101 EUROS EN
UN HOTEL DE TRES ESTRELLAS

Las vacaciones de Semana Santa están a la vuelta de la esquina y millones de familias de nuestro país disfrutarán estos días fuera de su hogar. Una de cada cuatro de las que viajan recurrirá a los hoteles, cuyo principal valor añadido frente a otras opciones de alojamiento (apartamento, camping...) es la comodidad que supone evitar tareas domésticas tan rutinarias y poco agradecidas como hacer las camas, realizar las compras, cocinar o fregar.

Los españoles viajaron menos a principios de 2002, hasta que llegaron las vacaciones de Semana Santa y el número de viajeros aumentó en un 14,2% respecto del año anterior. Predomina todavía (64% de los usuarios de hoteles) el hábito de no reservar al menos hasta quince días antes de la llegada. Un 18% de quienes usaron hoteles hicieron personalmente su reserva, un 9,5% la realizaron a través de una agencia de viajes y un 8,5% lo hizo mediante un paquete turístico. Por otro lado, Internet tiene una relevancia muy modesta a la hora de contratar viajes y su uso principal es la búsqueda de información turística y de ofertas, no el de efectuar contrataciones o reservas.

Este uso creciente de los hoteles ha podido influir en la subida de los precios: la media de este encarecimiento fue en España del casi el 5% en 2002 respecto del año anterior.

CONSUMER ha realizado un informe para ayudar al usuario a acertar en la elección de su hotel para vacaciones. Para ello, responde a las preguntas más comunes que se hace el consumidor (véase cuadro de texto específico) y ha realizado una encuesta a responsables de 158 hoteles con una categoría desde una hasta cinco estrellas, en 13 ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, San Sebastián, Pamplona, Vitoria, Alicante, Málaga, A Coruña, Castellón, Cádiz y Murcia.

Los precios, enormemente distintos

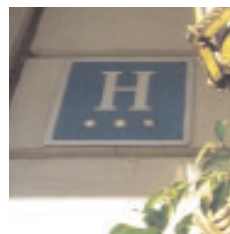
Según los datos de la encuesta, y atendiendo al precio medio de la habitación (incluyendo en esta media las tarifas por habitación individual y do-

ble, en fin de semana y día laborable, y en temporada alta, media y baja), **Barcelona es la ciudad con hoteles más caros en todas las categorías** (Pamplona está a su nivel en los de cuatro estrellas), **con 161 euros de media al día por habitación doble, sin incluir desayuno ni IVA**. En esta ciudad se estudiaron 2 hoteles de 5 estrellas, tres de 4, cinco de 3 estrellas, tres de 2, y dos de 1 estrella (en estos últimos, la media era de 81 euros por noche).

Le siguen en carestía Madrid (136 euros) y San Sebastián (133 euros), si bien Madrid mostró el precio medio más económico en los hoteles de una estrella. Las ciudades con hoteles con precios medios más económicos (54 euros) fueron Murcia y Castellón. A Coruña, también con una oferta muy económica, fue la segunda ciudad más barata en hoteles de una y dos estrellas y la tercera en los de tres estrellas.

Otra conclusión de la encuesta fue que en los hoteles de una y dos estrellas apenas existen diferencias en las tarifas de días laborables y las de fin de semana o festivos, mientras que en los de superior categoría los precios disminuyen ostensiblemente en jornadas no laborables. Y, por otra parte, las tarifas son bien distintas si la habitación es doble o sencilla. En los de una y dos estrellas, la doble cuesta de media unos 15 euros más; en los de tres y cuatro estrellas la diferencia oscila entre 16 y 21 euros, y en los de cinco supera los 30 euros.

También se confirma que las diferencias de precios en hoteles de la misma categoría son importantes; incluso hay muchos hoteles con precios bastante más elevados que otros de muy superior categoría. En Málaga, por ejemplo, hay un hotel de cuatro estrellas cuya habitación individual en fin de semana cuesta 35 euros, mientras que en Barcelona otro de sólo una estrella en el mismo caso cobra el doble, 71 euros. Y trasladando las



HAY HOTELES CON TARIFAS MUCHO MÁS ELEVADAS QUE OTROS DE CATEGORÍAS MUY SUPERIORES



EL HOTEL MÁS CARO Y EL MÁS BARATO*

CATEGORÍA ★	FIN DE SEMANA		ENTRE SEMANA	
	Individual	Doble	Individual	Doble
Barata	14,00 Madrid	22,00 Madrid	14,00 Madrid	22,00 Madrid
Cara	70,68 Barcelona	101,65 Barcelona	70,68 Barcelona	101,65 Barcelona
Media **	33,78	48,74	32,95	48,27

CATEGORÍA ★★	FIN DE SEMANA		ENTRE SEMANA	
	Individual	Doble	Individual	Doble
Barata	9,50 Cádiz	20,12 Cádiz	9,50 Cádiz	20,12 Cádiz
Cara	74,62 Barcelona	101,37 Barcelona	74,62 Barcelona	101,37 Barcelona
Media **	36,11	49,48	36,15	50,22

CATEGORÍA ★★★	FIN DE SEMANA		ENTRE SEMANA	
	Individual	Doble	Individual	Doble
Barata	20,00 Castellón	32,67 Castellón	20,00 Castellón	32,67 Castellón
Cara	155,00 Barcelona	220,00 Barcelona	155,00 Barcelona	220,00 Barcelona
Media **	75,09	91,45	83,06	103,18

CATEGORÍA ★★★★	FIN DE SEMANA		ENTRE SEMANA	
	Individual	Doble	Individual	Doble
Barata	34,80 Málaga	50,00 Castellón	70,00 Vitoria	80,50 Murcia
Cara	207,67 Pamplona	220,67 Barcelona	235,67 Pamplona	267,67 Pamplona
Media **	105,16	121,45	125,39	146,36

CATEGORÍA ★★★★★	FIN DE SEMANA		ENTRE SEMANA	
	Individual	Doble	Individual	Doble
Barata	80,00 Bilbao	100,00 Valencia y Bilbao	100,00 Valencia	100,00 Valencia
Cara	438,00 Madrid	432,33 San Sebastián	438,00 Madrid	437,33 San Sebastian
Media **	210,00	241,50	222,14	263,69

* Precios sin IVA. Datos obtenidos mediante la encuesta de CONSUMER.

** Media de las tarifas, por categorías, de los hoteles encuestados por CONSUMER.

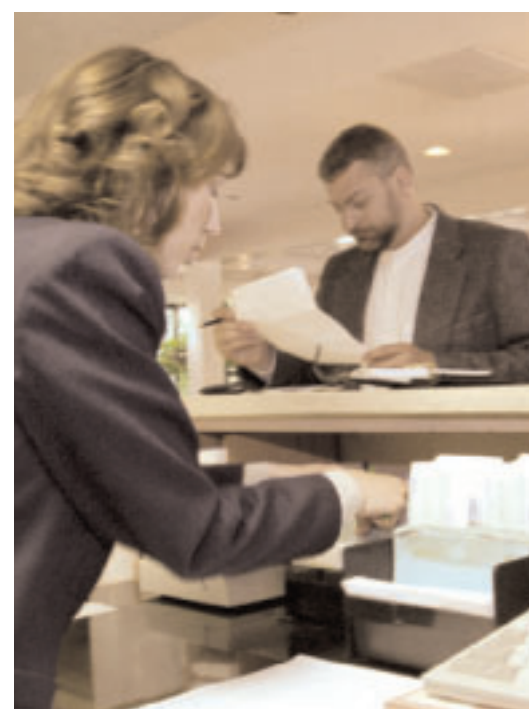
tarifas a día de labor, un hotel de Murcia de cuatro estrellas cobra 80 euros por una habitación doble, mientras que en Barcelona otro de sólo una estrella cobra bastante más, 102 euros. En hoteles de la misma categoría, las diferencias son aún mayores: en Castellón uno de tres estrellas entre semana cobra 33 euros por una habitación doble, mientras que en Barcelona otro exige 220 euros, casi siete veces más. La media de los hoteles de tres estrellas fue en este caso de 103 euros. En el mismo supuesto, pe-

ro de cuatro estrellas, un hotel de Murcia cobra 80 euros y otro de Pamplona, 268 euros. Y si nos vamos a los de dos estrellas, la horquilla de precios va desde los 20 euros de un hotel de Cádiz a los 101 euros de otro de Barcelona, cinco veces más; la media para hoteles de esta categoría es de sólo 50 euros. La conclusión es bien sencilla: antes de elegir hotel, y teniendo en cuenta que su categoría es una apreciable referencia de la calidad general que ofrece, conviene informarse muy bien sobre sus tarifas.

Calidad del servicio, muy desigual

Llama la atención que el 5% de los hoteles consultados no disponían de información turística sobre la ciudad: folletos con planos de la ciudad, horarios de metros o autobuses, señalización de museos y edificios y otros servicios de interés. Los que con más frecuencia carecen de información turística son los de una y dos estrellas. A medida que aumenta el número de estrellas lo hace la posibilidad de disfrutar de **servicio de habitaciones**. En los de 5 estrellas es preceptivo durante las 24 horas y todos los estudiados cumplen. Pero también el 98% de los hoteles de cuatro estrellas disponían de este servicio, mientras que lo ofrecían el 67% de los de tres estrellas, la mitad de los de dos estrellas e incluso la tercera parte de los de una estrella.

Dos de cada tres hoteles dicen **cambiar sábanas todos los días**, a pesar de que la norma sólo obliga a hacerlo si están sucias. La menor frecuencia en el cambio diario de sábanas se da en los hoteles de una estrella (siete de cada diez no lo hacen). Otro aspecto interesante, desde una perspectiva medioambiental (se disminuye el uso de detergente y agua en el lavado), es la posibilidad que tiene el usuario de **utilizar toallas durante varios días sin que las limpien**.





LO MÁS ÚTIL PARA EL USUARIO DE HOTELES

Talonarios de hotel

Bancotel, Ibercheque, Hotelcolor, Hotelplus... ofrecen precios muy competitivos y con funcionamiento similar. El talonario de Bancotel, el más conocido, consta de cinco cupones y cuesta 250 euros, pero algunas agencias de viajes venden cupones de forma separada a 50 euros. Estos talones tienen validez en los hoteles concertados por la compañía que ofrece el servicio (cuando se adquieren estos cupones se entrega un listado de hoteles en los que se pueden utilizar). No son nominativos: cualquier persona poseedora del talonario o de talones individuales puede hacer uso de ellos. Su período de validez es de un año (normalmente del 1 de abril hasta el 31 de marzo del siguiente año). Los clientes que se quedan con talones no utilizados durante este periodo no tienen derecho a reembolso ni a devolución. El talonario se consigue en agencias de viajes y a través de Internet; los hoteles no venden estos bonos. La reserva en los hoteles se puede realizar a través de una agencia de viajes, llamando directamente al hotel o mediante la central de reservas del sistema de cupones. Pero la forma más cómoda de hacerlo es mediante Internet, pues permite comprobar la disponibilidad de los hoteles, el número de bonos que exigen y efectuar la reserva. Si no hacemos la reserva el hotel podrá aplicarnos sus tarifas normales, por mucho que le presentemos el bono del talonario. En el hotel se entregará el número de bonos que nos requieran en Recepción. El precio del talonario no incluye el IVA, por lo que deberemos abonarlo en el propio establecimiento, a la partida.

A tener en cuenta:

- El hotel, en función de su categoría y de la temporada, puede solicitar más de un talón como pago por cada día.
- Cada estancia pagada con este sistema da derecho a un día de alojamiento en habitación doble para dos personas, normalmente sin derecho a desayuno.
- Si perdemos o nos es sustraído el talonario, nos quedamos sin opción alguna: no tendremos derecho a indemnización, porque es un billete al portador.
- Lo normal es que no se permita la reserva a grupos, considerándose como tales al cliente el que solicita más de cinco habitaciones a la vez.
- Si el establecimiento dispone de esta opción, puede (por el mismo precio) facilitar al usuario una cuna o una cama extra en la misma habitación, para un máximo de dos niños menores de doce años. Preguntemos: algunos sólo ofrecen este servicio para un niño.
- La reserva de habitación sólo se garantiza hasta las seis de la tarde del día de llegada, pudiendo variar en función de la política del hotel.
- Con estos talones se pueden realizar pagos de coches de alquiler, entradas a parques temáticos, ferrys, balnearios, golf, buceo y viajes en helicóptero.

EN LOS HOTELES DE CATEGORÍAS
MÁS ELEVADAS LOS PRECIOS
DISMINUYEN NOTABLEMENTE EN
JORNADAS NO LABORABLES

Sólo el 55% de los hoteles lo permite cuando el propio usuario lo solicita. La mejor nota es para los hoteles de San Sebastián, que en un 60% ofrecen esta posibilidad, seguidos por los de Barcelona (47%) y Cádiz y Madrid (39%).

Un elemento de calidad añadida de una habitación es la **caja fuerte en la habitación**: el 41% de los hoteles no ofrecía este equipamiento. En cuatro establecimientos de 4 estrellas (el 10% de los estudiados de esta categoría) no cuentan con él, a pesar de que están obligados a ofrecerlo. En Barcelona, el 90% de los hoteles ofrecía este servicio, y en Murcia, Valencia y San Sebastián la tenían más del 70%, mientras que en Cádiz sólo un 23% de los hoteles disponen de caja fuerte en la habitación. Llama poderosamente la atención que sólo dos de cada tres hoteles dispongan de caja fuerte en recepción, un elemento de seguridad valorado por no pocos usuarios.

La revolución tecnológica, por otro lado, no se ha asentado en los hoteles: en uno de cada seis no es posible hacer la **reserva por Internet**. Y resulta muy criticable que (en los de este informe) no pueda hacerse en un hotel de cuatro estrellas y en otro de tres. En todos los estudiados de Pamplona, San Sebastián y Bilbao se puede reservar por Internet. Tampoco, aunque pueda pensarse lo contrario, todos los hoteles trabajan con agencias de viajes. Sí lo hacen los de cuatro y cinco estrellas, pero sólo se puede reservar plaza mediante agencia en el 63% de los de una estrella y en el 71% de los de dos.

Calidad certificada

Seis de cada diez hoteles no dispone de certificación de calidad alguna, a pesar de que se creara en 1996 el Instituto para la Calidad Hotelera, que les ofrece la posibilidad de obtener el reconocimiento de la Marca Calidad Turística, que hoy lucen 243 hoteles. Es un sistema de calidad adaptado a las normativas de cada comunidad autónoma y compatible con los criterios de la norma ISO 9000, que afecta a tres niveles: seguridad, normativa de obligado cumplimiento y autorregulación.

De otro lado, sólo la mitad de los hoteles disponía de **habitaciones para no**

fumadores. Destaca Valencia con un 88% de los hoteles con habitaciones para no fumadores. Le siguen Bilbao, con un 69%, y Madrid con un 61%. Parece contradictorio que no haya diferencias significativas según la categoría del hotel en cuanto a la existencia de una **zona de estar de no fumadores**. En Vitoria y San Sebastián ninguno de los hoteles consultados disponía de estas salas, mientras sí la tenían en A Coruña el 44% de los hoteles; en Cádiz y Málaga, casi el 40%.

Es muy de agradecer también que los hoteles tengan **cajero automático**, pero sólo el 7% disponía de ellos, y ninguno era de una o dos estrellas. Ya en otro tema, todos los de 4 y 5 estrellas tienen **cafetería**, y cuentan con ella el 83% de los de tres estrellas, el 44% de los de dos y el 63% de los de una estrella. En cuanto a **restaurante** cuentan con él seis de cada diez los hoteles tie-

ne restaurante. Es curioso que tengan restaurante el 38% de los de una estrella y sólo el 17% de los dos estrellas.

Mucho que mejorar

En el 55% de los hoteles ayudan al cliente a **reservar entradas para espectáculos o museos**, pero sorprende que no lo hagan en todos los de cuatro y cinco estrellas. Y tan sólo uno de cada 10 hoteles ofrece servicio de traslado al aeropuerto. En cuanto a servicios tecnológicos, en el 90% de los hoteles es posible **enviar un fax**. Pero sólo en dos de cada tres el usuario disfruta de la opción de **conectarse a Internet**. Más del 90% de los de 5 y 4 estrellas ofrecen esta posibilidad, pero en los de una estrella (13%) y dos estrellas es minoritaria (37%). En A Coruña, el 89% de los hoteles comparados tiene Internet, mientras que en Cádiz sólo eran el 31%.

¿CÓMO VALORAR LO QUE OFRECE UN HOTEL?

- **Tan importante como la categoría del hotel, es su año de construcción y las reformas recientes que ha sufrido. Los más nuevos o más recientemente reformados presentan menos inconvenientes y son más raros imprevistos como mal funcionamiento de las duchas, colchones deteriorados, ascensores lentos y escasos, o moquetas muy desgastadas.**
 - **Dónde está el hotel. Conviene conocer si se encuentra en una zona céntrica o está en las afueras de la ciudad o del lugar que preferentemente nos interese (playa, monte...). El acierto nos evitará desplazamientos onerosos y molestos. También interesa saber si está bien comunicado.**
 - **Aparcamiento propio. Es muy cómodo dejar el coche estacionado en el aparcamiento del hotel: nos cobrarán por ello pero a cambio tendremos mayor seguridad y comodidad que si lo dejamos estacionado en la vía pública durante varios días.**
 - **Proximidad de medios de transporte. La cercanía de autobuses, metros y taxis ayuda a rentabilizar el tiempo.**
 - **Servicios e instalaciones. Si vamos a pasar mucho tiempo en el hotel, valoraremos especialmente los ser-**
- vicios e instalaciones que ofrece, así como actividades recreativas o de animación que facilitan el entretenimiento de toda la familia, especialmente niños y mayores.
- **Si se viaja con niños. Consultemos si la habitación dispone de cuna o cama supletoria. Esta última tiene un coste adicional. Si necesitamos más de una habitación, avisemos para que nos faciliten habitaciones contiguas o cercanas.**
 - **Los servicios generales: restaurante, bar, cafetería, servicio de habitaciones, conexión a Internet, televisor, aire acondicionado, hilo musical... son servicios que hemos de valorar a la hora de elegir el hotel.**
 - **Instalaciones, servicios especiales y equipamientos como gimnasio, piscina, masajes, animadores, organización de actividades, excursiones, etc. también pueden decantarnos por uno u otro hotel.**
 - **Amigos, familiares, compañeros de trabajo y agencias de viaje nos pueden facilitar información de primera mano sobre cuestiones que no vienen en los folletos, como el trato de los trabajadores del hotel, la calidad de la comida, la limpieza, si hay ruidos nocturnos...**

SEIS DE CADA DIEZ HOTELES NO DISPONE DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ALGUNA



➡ PREGUNTAS CON RESPUESTA

¿Qué servicios puedo exigir según sea el número de estrellas del hotel?

La legislación es ambigua respecto a este tema, y cada Comunidad Autónoma tiene capacidad para legislar sobre este sector. La normativa en el ámbito estatal se recoge en el Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio.

Más información:
www.revista.consumer.es

¿Tengo derecho a pedir aire acondicionado en la habitación?

En los de cinco y cuatro estrellas es obligatorio en todas las zonas del hotel, incluidas las habitaciones. En los de tres, sólo es obligatorio en vestíbulos, salones, comedores y bar. En los de dos y una estrella no es obligatorio en ninguna zona. Pero hay muchos hoteles, fundamentalmente de tres estrellas pero también de dos e incluso de una, con aire acondicionado.

¿Tengo derecho a calefacción y agua caliente en la habitación?

Sí, en todas las categorías de hoteles de nuestro país.

¿Puedo desayunar, comer o cenar fuera del horario establecido por el hotel?

No hay obligatoriedad por parte del hotel de ofrecer este servicio fuera del horario fijado. Ahora bien, en los de cinco y cuatro estrellas el servicio de habitaciones (pagado aparte) será de 24 horas y 16 horas (o más), respectivamente. Es habitual que en los de tres estrellas haya servicio de habitaciones.

¿Deben limpiarme la habitación todos los días?

Sí, es obligatorio. Si hemos olvidado colocar en el lado exterior de la puerta de nuestra habitación el cartel que informa de que se halla libre para su limpieza, el hotel no está obligado a limpiarla; pero lo habitual es que tan pronto como sea posible los empleados limpien la habitación.

¿Tienen que cambiarme las sábanas todos los días?

¿Y las toallas?

La obligación existe sólo

cuando las sábanas y toallas se encuentren sucias. Lo normal es que se cambien todos los días o cada dos días. Si lo solicitamos, nos las deberían cambiar. Algunos hoteles informan al cliente de que si desean que las toallas les sean cambiadas, las depositen en el suelo: el objetivo es no lavarlas innecesariamente y reducir así el impacto medioambiental que causa el vertido de detergentes, y disminuir el consumo de agua que requiere el lavado.

¿Tengo derecho a televisor? Y si está estropeado o se estropea, ¿me lo tienen que cambiar?

El televisor es obligatorio sólo en hoteles de 5 estrellas, pero son muchas las habitaciones de hoteles modestos que cuentan con aparato de TV. En caso de mal funcionamiento, el hotel debe sustituirlo, o cambiarnos a nosotros a otra habitación en la que funcione. Pero siempre, sujeto a la disponibilidad del establecimiento.

¿El hotel se hace responsable de los bienes del cliente guardados en la caja fuerte de la habitación?

No, porque no se hace cargo de los objetos no depositados en la caja fuerte del hotel. De ello se nos informa cuando rellenamos y firmamos el contrato al registrarnos como clientes. Los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas deben ofrecer cajas fuertes individuales al cliente. Si se ha empleado la fuerza en el robo dentro de la habitación, el hotel deberá atender nuestra reclamación. Suele disponer de un seguro por cada caja fuerte de entre 900 y 2.700 euros.

Preguntemos qué tipo de seguro tienen contratado para esta contingencia.

¿Y si roban en nuestra habitación?

Hay un seguro para satisfacer este tipo de demandas, siempre y cuando la puerta se haya forzado. Es decir, cuando se haya producido un robo. Si la puerta no se ve forzada, se considera hurto y las compañías de seguros no

responden. Los hoteles con apertura por llave magnética disponen de un sistema para leer las últimas aperturas con información de la llave que ha abierto y la hora en que se ha producido la apertura.

¿Puedo cambiar de habitación si la que me han asignado no me gusta?

Si responde a las características de la oferta contratada, no hay obligación de cambio pero si quedan habitaciones libres se suele atender estas peticiones. En hoteles en los que las vistas son un valor añadido importante, debemos asegurarnos cuando realizamos la reserva de haber dejado aclarados todos los extremos relativos a la orientación de la habitación, o a que tenga o no terraza.

¿Pueden ponerme en una habitación inferior a la contratada; por ejemplo, que sea individual en lugar de doble?

No, y si el hotel cambia el tipo de habitación contratada, ha de ser siempre a una de calidad superior.

¿Hasta qué hora del primer día de mi estancia dura mi reserva?

Si la reserva no ha sido hecha con un depósito, tendrá una hora determinada (fijada por el hotel) de cancelación. La vigencia límite acostumbra oscilar entre las 18 y las 20 horas del primer día de uso del hotel. Si se llega más tarde sin avisar, la reserva puede cancelarse. Por el contrario, una reserva garantizada, ya sea por un bono de una agencia de viajes, por una tarjeta de crédito o por un fax o escrito de alguna empresa que tenga crédito en el hotel, debe mantenerse aunque el cliente llegue tarde. No obstante, siempre conviene avisar si se va a llegar más tarde de la hora de vencimiento de la reserva.

¿Puedo exigir que acepten mi animal de compañía?

El hotel puede prohibir la presencia de mascotas, pero debe publicitarlo en la guía oficial de hoteles e indicarlo claramente.