



HOTELES Y QUEJAS

ANTE INSTALACIONES O SERVICIOS INSUFICIENTES PARA SU CATEGORÍA, ROBOS, INTOXICACIONES Y OTROS IMPREVISTOS HAY SABER ANTE QUIÉN EXIGIR Y CÓMO RECLAMAR

Vacaciones en el hotel: faltan estrellas



La carretera en buen estado, un lugar precioso y, además, el hotel tenía de todo". El servicio que prestan los establecimientos hoteleros quizá no sea la piedra angular de las vacaciones, pero es indudable que puede convertir en un placer o en una decepción el descanso de millones de usuarios: si el hotel decepciona al cliente o le causa problemas importantes, el disgusto puede adquirir dimensiones estelares. Porque las vacaciones son sagradas. Y las posibilidades de que surjan problemas en los hoteles son muchas, los servicios que prestan son numerosos y muy diversos, desde el alojamiento hasta la comida, desde la piscina hasta la guarda de objetos de valor. La ilusión, el esfuerzo y el tiempo invertidos durante meses en la elección de un hotel que se ajuste a las necesidades logísticas y las posibilidades económicas de cada familia se puede ir al traste en un solo segundo. El listado es amplio: habitaciones de tamaño inferior al publicitado o sugerido en los folletos o página web del hotel o agencia de viajes; instalaciones o servicios insuficientes para la categoría del hotel -dicho de otro modo, estrellas que brillan por su ausencia-; ubicación que no cumple con lo prometido; suciedad o distancias que se deben recorrer hasta llegar al centro o a la playa que del papel a la realidad se duplican milagrosamente.

Sin embargo, es el tipo de alojamiento más solicitado cada año. El verano pasado alojarse en uno de los más de 80.000 establecimientos hoteleros que hay en nuestro país fue la opción elegida en más de 33 millones de viajes. La estancia en un hotel permite dedicarse más plenamente al ocio y olvidarse de preparar la comida, de hacer las camas... en fin, liberarse de las rutinarias tareas domésticas para centrarse en un único objetivo, disfrutar del tiempo libre. Pero también son los hoteles, junto a la pérdida de equipaje en los aeropuertos, los que más quebraderos de cabeza causan en todos los viajeros europeos, según concluye una encuesta del portal de viajes Trivago. Ante la desaparición de un objeto personal que se ha guardado en la habitación o ante la necesidad de cancelar de forma anticipada la reserva de hotel no siempre sabemos cómo actuar. Por eso hay que hacer valer nuestros derechos allá donde vayamos. >

CANCELACIONES, POCAS VECES SALEN GRATIS

¿Por nuestra cuenta o mediante una agencia de viajes? Ésta es la pregunta inicial con la que todo viajero encara la planificación de un viaje, con independencia de la época del año en la que se contrate, y es también la que se debe formular en el momento de conocer los derechos con que cuenta la persona afectada y las obligaciones a las que debe responder si decide cancelar su estancia en un hotel, ya que son distintos en cada una de las dos situaciones.

Viaje combinado es aquel que supera las 24 horas de duración e incluye el alojamiento en un establecimiento hotelero con al menos dos de los siguientes servicios: transporte, traslados, comidas y visitas guiadas. Puede que la cancelación no sólo se efectúe por parte del viajero. La agencia puede verse obligada a cancelar las salidas previstas por no haberse cubierto el número mínimo de plazas o porque una oleada de ataques terroristas asola un país y no es recomendable viajar a la zona. Los derechos del consumidor son diferentes en ambos casos. Si la agencia cancela el viaje, debe comunicárselo a sus clientes por escrito antes de su fecha de inicio y proponerles que elijan entre una de estas dos alternativas: recuperar los importes pagados o disfrutar de un viaje de calidad similar o superior al cancelado; si el viaje propuesto es de coste inferior al contratado, la agencia devolverá al cliente la diferencia de precios entre ambos viajes.

EXCEPCIÓN: CAUSA DE FUERZA MAYOR

Más allá de la alternativa propuesta, la agencia está obligada a abonar, además, una cantidad de dinero en concepto de indemnización, cuya cuantía varía en función del tiempo que resta para el inicio del viaje. Cuanto menor sea el margen de maniobra que queda al usuario, mayor será la indemnización: el 5% del total del viaje si la cancelación se hace entre los 15 y los 2 meses anteriores a la fecha de inicio del viaje; el 10% si el aviso se recibe entre los 3 y los 15 días anteriores; y el 25% si se produce en las 48 horas previas.

Los viajeros también deben indemnizar a la agencia si son ellos quienes renuncian a su paquete vacacional, pero tienen derecho a que se les devuelva parte de las cantidades abonadas, aunque la agencia descontará los gastos de gestión y de anulación, además de una cantidad en concepto de penalización, que será el 5% del precio si el viaje se anula de 10 a 15 días antes de la salida, un 15% si se renuncia a él entre 3 y 10 días antes y un 25% cuando se tramita en las 48 horas anteriores a la fecha fijada. Si el cliente no avisa de su decisión de anular el viaje y no acude al punto de salida del viaje, perderá su derecho a la devolución y deberá abonar el

importe total del viaje salvo que la causa de su anulación sea de fuerza mayor. Este concepto de “fuerza mayor” recoge sucesos imprevistos o inevitables, como la enfermedad propia o de un familiar cercano. Siempre que se acrediten estas situaciones excepcionales por escrito ante la agencia de viajes, el cliente queda eximido de la obligación de abonar los gastos y la indemnización.

¿DÓNDE ESTÁN LAS ESTRELLAS?

Tendemos a identificar la calidad con el número de estrellas que cuelgan de un hotel, pero éste no es un criterio universal. De hecho, la clasificación hotelera en la UE no está armonizada. Incluso hay países que carecen de clasificación hotelera oficial basada en el número de estrellas y cuentan sólo con una categorización básica (hotel, apartamento y pensión), de acuerdo a sus infraestructuras. Si se han contratado las vacaciones mediante una agencia de viajes y en el país de destino no rige una clasificación equiparable a la de las estrellas, la agencia está obligada a proporcionar la categoría y, en su caso, la homologación y la clasificación turística del establecimiento. Si no lo hiciera y, una vez en destino, comprobáramos que lo anunciado como hotel de cuatro estrellas no es tal, estamos en nuestro derecho de reclamar. Si la reserva del hotel se incluye en un viaje combinado contratado a una agencia, la ley establece que el responsable de que se cumpla el contrato es la propia agencia y, por tanto, se deberá acudir a ella para cursar la reclamación.

SENTENCIA: cinco estrellas en Panamá

Este caso sucedió con una agencia que ofreció un paquete vacacional en Panamá en el que el hotel se anunciaba como resort turístico 5 estrellas cuando este país no contaba con una regulación de clasificación hotelera con estrellas. El Tribunal Superior de Justicia de Madrid consideró que al no hacerse correctamente la publicidad, pues se anunció que el hotel tenía cinco estrellas cuando no estaba clasificado oficialmente, la agencia cometió una infracción en materia de protección al consumidor, por lo que fue expedientada y se dio la razón al viajero que reclamó.

LO QUE SE ANUNCIA EN EL FOLLETO SE DEBE CUMPLIR

Una situación diferente es que se haya contratado un hotel con un determinado número de estrellas y al llegar al establecimiento se descubra que una o dos se le han caído en el viaje, que la categoría anunciada no es tal. El contenido del folleto informativo con el que las agencias venden los viajes es vinculante y de obligado cumplimiento, salvo que se produzcan cambios que se comuniquen y sean aceptados por escrito. Por esta razón, conviene llevar el folleto bien guardado en

la maleta para comparar las prestaciones ofertadas y las reales y, en su caso, argumentar las quejas, que deberán comenzar a tramitarse en la agencia en la que se contrató el paquete.

SENTENCIA: 900 euros de compensación por una estrella menos

Un matrimonio contrató y pagó a través de una agencia de viajes una estancia en un hotel de cinco estrellas. Sin embargo, cuando llegaron constataron que era, como mucho, de cuatro estrellas. Dado que habían pagado por una categoría superior, tramitaron una reclamación en la agencia mayorista. El caso llegó a los tribunales y, en sentencia de 6 de noviembre de 2007, el juzgado de lo mercantil de Oviedo condenó a la agencia a indemnizar a los usuarios con 900 euros, puesto que en el catálogo y la publicidad se especificaba que el hotel era de cinco estrellas. Incluso se reveló que se habían realizado otras reclamaciones al respecto por el mismo motivo, lo que para el Juzgado reforzaba la credibilidad de los demandantes y obligaba a la agencia a advertir de esta circunstancia a los clientes con el fin de que valorasen la oportunidad de efectuar la contratación o se decantaran por otro hotel.

Si la estancia en el hotel se contrata sin agencia y los usuarios consideran que el alojamiento no cumple con lo exigible para su categoría, se puede acudir a la recepción del hotel y exponer la queja. Lo más conveniente es hablar con el responsable del establecimiento; si las explicaciones y compromisos no son satisfactorios, o si no se llega a un acuerdo, procede solicitar las hojas de reclamaciones. El hotel está obligado a atender cualquier reclamación que los usuarios quieran plantear.

¡AL LADRÓN!

Por ley, los hoteles de mayor categoría -cuatro y cinco estrellas- están obligados a instalar cajas fuertes individuales en cada habitación, lo que permite que los viajeros, previo pago de un suplemento añadido a la tarifa, puedan guardar en ellas el dinero y otros objetos de valor. Pero no siempre están a buen recaudo y fuera del alcance de los amigos de lo ajeno. En caso de robo, el hotel no se hace responsable del dinero, ni de las joyas, ni de ningún objeto que, pese a estar guardado en caja fuerte, se haya robado sin que se haya realizado una declaración del valor de esas pertenencias. Para que sea válido este documento, debe estar reconocido y firmado por el hotel y por el huésped.

SENTENCIA: hay que documentar lo que se deja en la caja fuerte

Unos clientes depositaron un paquete con objetos personales en la caja fuerte general de un hotel. Esta caja fuerte fue desvalijada y los afectados demandaron al establecimiento y reclamaron los 22.000 euros en que valoraban los bienes depositados, que con-



CADA HOTEL, SU POLÍTICA DE CANCELACIÓN

- Las consecuencias son diferentes cuando el cliente decide no alojarse en el hotel en que hizo la reserva por sí mismo, sin agencia.
- La ausencia de una normativa que regule la tramitación de las cancelaciones en hoteles origina que los establecimientos apliquen su propio criterio.
- No obstante, la fianza se recuperará siempre que se anule la reserva 24 horas antes de la fecha de entrada.
- Cuando el cliente no aparece en la fecha convenida y no ha mediado aviso alguno, la mayoría de los hoteles cobran el importe total de la reserva.
- Sin embargo, lo crucial en el momento de anular una reserva es haber leído la letra pequeña y tener en cuenta el plazo que ofrece el hotel.
- Si no cumple las condiciones pactadas cuando se formaliza la reserva, se puede reclamar.





Ante un robo en la habitación, el hotel no se hace responsable salvo que se haya realizado una declaración de valor de las pertenencias sustraídas

sistían en objetos y dinero en metálico. La sección quinta de la Audiencia Provincial de Málaga, en sentencia de 21 de febrero de 2005, desestimó su causa por considerar que no se había podido demostrar el contenido del paquete. Argumentó que los huéspedes no entregaron antes en la recepción del hotel una lista de lo que iban a guardar en la caja fuerte, ni tampoco se disponía de ninguna prueba o recibo que confirmara la existencia y valor de lo entregado, por lo que absolvió al establecimiento hotelero de cualquier responsabilidad. No obstante, aunque se firme una declaración de valor, hay excepciones. Si el hotel sufre un ataque o un atraco a mano armada en el que su personal es amenazado, los hechos son calificados “de fuerza mayor”, y el hotel tampoco se hace responsable del reembolso de lo sustraído. Si el robo se produce en el interior de la habitación, y lo mismo da que se trate de joyas o dinero guardados en la caja fuerte, reclamar apenas sirve de nada: es casi imposible demostrar qué es lo que se guardaba en la habitación. Por eso, lo mejor es tramitar una denuncia ante la Policía.

ACCIDENTES EN EL HOTEL

Caídas en la piscina causadas por el mal estado de los adoquines, golpes por puertas de cristal transparente no señalizadas, intoxicaciones por comida en mal estado... Cuando nos enfrentamos a una situación de este tipo surge la pregunta: ¿quién responde ante el huésped, la agencia de viajes o el hotel? En su caso, es la agencia la que debe responder ante cualquier incidente, mientras que si la contratación se hizo directamente con el hotel y por cuenta propia del huésped, el establecimiento hotelero debe atender las reclamaciones. La cuestión no atañe sólo a los cuidados médicos que deban recibir los afectados, ya que si el incidente tiene lugar en España o en cualquier otro país de la UE, la cobertura sanitaria está asegurada. Y si la estancia en el hotel forma parte de un viaje combinado, el afectado ya tiene contratado un seguro mínimo, incluido por defecto en todos los viajes combinados, que ofrece cobertura sanitaria, con límites y excepciones, durante todo el viaje. Lo que se puede reclamar es una indemnización por los daños y perjuicios sufridos por el incidente.

La mala calidad de la comida, la escasa limpieza, el ineficiente servicio de habitaciones, el ruido nocturno, los malos olores, el poco esmerado trato de los empleados del hotel, las actividades de ocio que no llegan al nivel esperado, esa prometida cercanía a la playa o al centro de la ciudad que no es tal... son muchas las prestaciones y características de los hoteles que pueden dejar insatisfechos a los usuarios. En cada caso, conviene hablar con la agencia o con el propio hotel y, si procede, efectuar la reclamación. //