

CONSUMO | Qué hacer en caso de engaño

Sábado 23/04/2011. Actualizado 00:41h.
Este no es el hotel de las fotos

- ¿Cómo funciona el sistema de estrellas?
- El hotel no se hace responsable de las cajas fuertes
- El mal trago de encontrarse el hotel lleno
- Dejar el hotel y no pagar el resto de noches

Javier González | Madrid

Actualizado **lunes 18/04/2011 16:59 horas**

Comentarios 43

Un turista reservó una habitación en el hotel Husa Princesa, pero al llegar allí observó que "la publicidad no coincidía con la realidad": No estaban disponibles "a ninguna hora" ni el gimnasio, ni el spa ni la piscina. Su habitación doble tenía camas separadas y la alfombra estaba "en malas condiciones". Reclamó y no obtuvo respuesta. Después acudió al Centro Europeo del Consumidor y, con su mediación, **recibió en compensación un fin de semana gratis**.

Es Semana Santa y las vacaciones pueden malograrse al no encontrar el hotel que uno había imaginado por las fotos. O quizás esté lleno y no haya una habitación disponible. En esos casos, si reclamar en la recepción no funciona, es posible acudir al citado Centro Europeo del Consumidor (CEC); el Instituto Nacional de Consumo, a las agencias de consumo regionales (Madrid; Cataluña; Andalucía; País Vasco; Valencia, por ejemplo); y las asociaciones oficiales de usuarios.

Otro caso real. Un consumidor reservó un paquete vacacional con 'Viajar.com' que incluía vuelo y habitación en un hotel de la República Dominicana. "Las instalaciones eran de **una calidad notablemente inferior** y no respondían a los cánones de un hotel cuatro estrellas", indica el CEC, que logró que el cliente obtuviese dos noches de hotel sin cargo tras mediar con el establecimiento y el operador.

En el caso de viajar por Europa, es más útil recurrir a este organismo de arbitraje europeo. Si el problema tiene lugar en España, mejor hacerlo al Instituto Nacional de Consumo.

Es posible cambiar de hotel sin perder dinero

"La penalización por cancelación anticipada está prevista como compensación al desistimiento del cliente de los servicios contratados", **normalmente una noche por cada 10**, advierte la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). No obstante, si esta compensación no está prevista en las condiciones contratadas, "el establecimiento no puede reclamar el gasto".

Si el usuario desea abandonar el hotel por estar en malas condiciones, es factible evitar abonar la indemnización.

Éste es el caso de un turista que reservó siete noches y sólo pernoctó una por los "**ruidos, el mal olor y los problemas en el baño de la habitación**". Le cobraron dos, una de ellas con compensación, pero el arbitraje de la CEC "le dio la razón y obtuvo el reembolso de esa noche extra".

Hotel lleno

Las reservas por teléfono y correo electrónico son válidas "**si queda constancia documental**", incluso por fax o carta. La reserva tiene que remitir "todas las cláusulas" contratadas y, según recomienda OCU, debe especificar "la descripción de la habitación, los días de estancia, el régimen del alojamiento y el precio, más IVA en su caso".

Guardar la reserva es aconsejable por si el hotel estuviese completo. El cliente tiene derecho a reclamar una indemnización porque la empresa "no ha respetado sus compromisos" y, por lo general, "esa práctica constituye una infracción administrativa", explica la asociación de consumidores.

Al estar 'disfrutando' de las vacaciones, "**lo más práctico y sencillo es pedir ayuda al hotel para buscar otro**" y que corra con los gastos. Si el establecimiento no coopera, "lo mejor es que se dirija a la oficina de turismo" y reclamar una indemnización ante la Junta Arbitral de Consumo.

En los casos de no recibir la habitación reservada o de que ésta tuviera problemas pequeños, OCU propone, sobre todo al turista de paso, negociar con el hotel para pagar menos por la pernoctación o servicios gratuitos como desayunos gratis.

Joyas perdidas

Los establecimientos hoteleros tienen la obligación en España de disponer de un servicio donde depositar los **efectos de valor**, como el dinero o las joyas. Además, están obligados a informar de ello "en español, francés, inglés y alemán", explica la asociación de consumidores.

En los hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas "es obligatorio que existan cajas fuertes". Aunque los establecimientos no son responsables del deterioro o pérdida de lo guardado en ellas, "suelen disponer de un seguro que cubre esta contingencia".

¿Cómo cuentan las estrellas?

Los criterios de calificación de los establecimientos **varían de un país a otro, incluso dentro del sistema europeo de estrellas**. En España, por ejemplo, la valoración la hace cada comunidad autónoma.

La Organización Mundial del Turismo recomienda valorar entre otros rasgos la localización; el aforo; si es de tránsito o tiene otro propósito; las temporadas que abre durante el año y la pertenencia a una cadena hotelera.

Hay una **escala de cinco estrellas**: una es turista; dos, estandar; tres, confort; cuatro, superior; y cinco, lujo. En España hay incluso una sexta nota para los mejores hoteles del país.

Según la Comisión Europea, en **España** se valora principalmente "el tamaño de las habitaciones; el número de empleados y los servicios y facilidades ofrecidas". Además, "el desayuno no está incluido normalmente".

Un hotel de cinco estrellas debe tener en este país los siguientes servicios: restaurante, bar, piscina, terraza, gimnasio, alquiler de vehículos, gimnasios y pistas de tenis, red wi-fi, servicio 24 horas, televisión y teléfono por habitación, centros de belleza, jacuzzi, servicio de lavandería, zona de encuentros y negocios, aire acondicionado, guardería, ascensor, caja fuerte, venta de entradas y cambio de divisas.

-
- Todos
 - Mejor valorados

- Te mencionan
- Tu red

43 » Comentarios ¿Quieres comentar? [Entra](#) o [regístrate](#)

- [«« Inicio](#)
- [« Anterior](#)
- [5](#)
- [6](#)
- [7](#)
- [8](#)
- [9](#)



1. **Osmanthus** 23.abr.2011 | 22:12

#41

Como trabajador en turismo yo sólo me quejaría del tono que se utiliza para reclamar cuando hay algo que no gusta en una habitación: hay personas que van a saco, de muy malas formas y no saben que si en vez de así, llegan hablando en tono normal, expresando su queja sin gritos y educadamente conseguirán todo lo que pidan y el servicio sería mucho más eficiente.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



2. **FFernandez** 23.abr.2011 | 23:03

#42

Los medios para llenar un hotel no debe de servir el todo vale, por que todos alguna vez sufrimos un percance, y los hoteles se sacuden su responsabilidad. La publicidad engañosa es frecuente, y los abusos constantes,compartiendo este defecto con las compañías aéreas, que tambien tienen su ""aquél"" , sin que se tomen medidas eficaces y justas.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)



3. **barrenosespecial** 24.abr.2011 | 08:57

#43

Estuve en Londres. Por Internet alquilé una habitación triple. Al llegar encontramos una habitación sucia y con goteras. No se parecía en nada a lo que se mostraba en Internet. La casa-

hotel estaba en obras. Pagué con tarjeta. Pedí la devolución del dinero. Nos dijeron que no se podía. Allí mismo llené la hoja de reclamaciones. Creía que el dinero estaba perdido. Cuál fue mi sorpresa cuando a las tres semanas estaba ingresado en mi cuenta el importe de la reserva. Era Inglaterra.

[Responder](#) [Citar mensaje](#)

Valorar

[Positivo](#) [Negativo](#)

[Denunciar](#)

- [«« Inicio](#)
- [« Anterior](#)
- [5](#)
- [6](#)
- [7](#)
- [8](#)
- [9](#)

Queremos saber tu opinión

Usuario registrado

Email: Contraseña:

Recordadme en este ordenador

[Recuperar contraseña »](#)

¿Eres un usuario nuevo? [Regístrate](#)

© 2011 Unidad Editorial Internet, S.L.