

Aspectos prácticos para la estancia en establecimientos hoteleros

Julio 2009

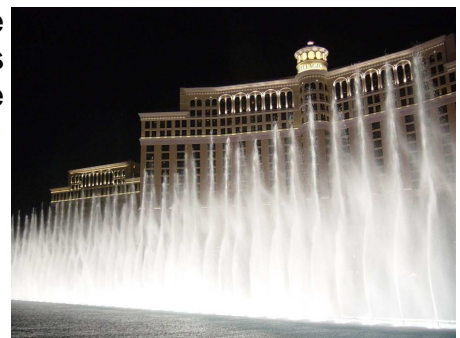
Uno de los aspectos más frecuentes y que forman parte de la operativa de acceso al establecimiento hotelero es el relativo a la comunicación de los datos de carácter personal del cliente y la entrega de su documentación personal, por que es importante conocer el destino de los datos de carácter personal que se facilitan a los establecimientos hoteleros, y la finalidad para la que se emplean una vez recabados.

La reserva del alojamiento

Mediante la reserva los datos pueden ser facilitados directamente por el consumidor bien a través de teléfono, o de correo electrónico, o bien a través de una agencia de viajes.

En algunas ocasiones la reserva se cancela a última hora, por lo que lo más adecuado es proceder por el establecimiento a actualizar periódicamente los datos de los clientes de forma que reflejen la situación actual y real de los huéspedes efectivamente alojados en consonancia con el **principio de calidad de los datos** que recoge el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999 de 3 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Las vacaciones de verano se convierten en un acontecimiento deseado en el que se buscan momentos de tranquilidad y relax. No obstante no hay que olvidar que es recomendable tener en cuenta una serie de cuestiones de interés en el momento de alojarse en un establecimiento hotelero.



La llegada al hotel

En el momento de recabar los datos de los clientes es recomendable informarles de qué datos es necesario comunicar con carácter obligatorio y cuáles son voluntarios.

Nada más llegar lo más frecuente es solicitar al cliente en la recepción el Documento Nacional de Identidad o Pasaporte para efectuar un registro del viajero. El establecimiento, según lo dispuesto en la normativa ha de llevar un registro de todos los clientes que se alojan en sus dependencias y comunicar los datos a la Comisaría de Policía o, en defecto de ésta, a la Comandancia de la Guardia Civil correspondiente dentro de las veinticuatro horas siguientes al comienzo del alojamiento de cada viajero.

La llegada al hotel

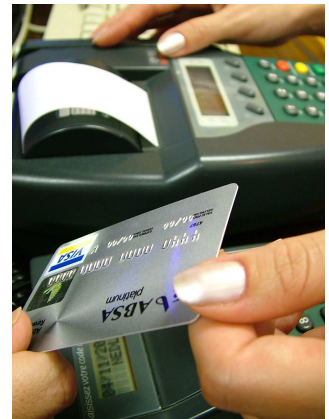
Por tanto, es necesario facilitar los datos básicos (nombre, apellidos, DNI y dirección) en cumplimiento de la normativa vigente. En este caso se produce una cesión de datos a terceros, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que está amparada en la Ley, y aunque no requiere el consentimiento del interesado sí ha de ponerse en su conocimiento en el momento de pedir los datos a criterio de la Agencia de Protección de Datos en su Plan de Oficio de Inspección de Cadenas Hoteleras del año 2004.

Si bien es comprensible a efectos operativos solicitar el documento nacional de identidad o pasaporte y conservarlo por los recepcionistas al objeto de cumplimentar los campos necesarios con los datos básicos de los clientes, mientras los huéspedes se acomodan en las habitaciones, es una práctica que en muchos casos ya no tiene justificación debido a que existen aplicaciones informáticas que gestionan con agilidad este registro y es poco recomendable.

Los riesgos de dejar en depósito la documentación personal y tarjetas de crédito

1. Para el cliente una carga excesiva e injustificada al requerir aunque sea de modo temporal un documento oficial, personal e intransferible que acredita su identidad.
2. Existe riesgo de extravío de la documentación, lo que puede perjudicar a los clientes que se encuentren en otro país o a turistas extranjeros.

Igualmente, los establecimientos hoteleros solicitan al cliente una tarjeta de crédito para su fotocopia y posterior conservación para evitar casos de impago de las facturas por los clientes. CECU entiende que aunque la razón principal por la que los establecimientos solicitan en prenda el DNI tiene un fin legítimo, que es el de evitar casos de impago, se impone un criterio de desconfianza generalizada en los clientes quienes se encuentran cada vez más recelosos ante esta práctica debido a la posibilidad de uso ilícito de la misma.



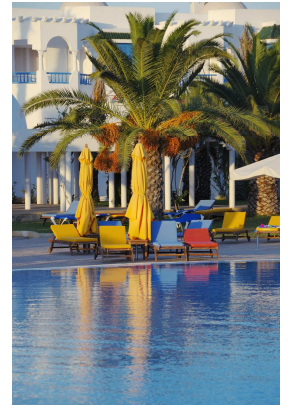
Aspectos de interés al rellenar formularios

Hay ocasiones en que con el simple registro se presenta al cliente un **formulario** para solicitar que sus datos se comuniquen no sólo al hotel donde se hospeda, sino en caso de tratarse de una cadena hotelera, al resto de hoteles asociados, a efectos de envío de promociones o publicidad sobre otros destinos turísticos, así como la suscripción de programas de fidelización de cara a obtener ventajas en futuros alojamientos.

Aspectos de interés al rellenar formularios

En este caso el cliente puede decidir si desea que sus datos sean cedidos o no, y se le debe solicitar su consentimiento expreso para ello, por lo que es recomendable leer bien el formulario donde se solicitan los datos para este fin, o bien no rellenarlo si no está conforme.

En cualquier caso hay que indicar al cliente los derechos que le asisten en virtud de los artículos 15 y 16 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal: **los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición** y cómo se pueden hacer efectivos.



La estancia en el hotel

La imagen es también un dato de carácter personal de modo que en caso de que el hotel disponga de cámaras de seguridad existe la obligación para el establecimiento de informar de la existencia de una videocámara de forma que se coloque en las zonas videovigiladas un distintivo informativo ubicado en un lugar suficientemente visible, tanto en espacios abiertos como cerrados. Asimismo, es importante recordar que la instalación de cámaras ha de atender a los principios de calidad, proporcionalidad y finalidad del tratamiento, como establece la Agencia Española de Protección de Datos.

Datos de menores de edad

En el caso de viajar con menores de edad, es preciso recordar que en casos en que se soliciten datos de los menores para servicios específicamente dirigidos a menores, por ejemplo en los casos frecuentes de realizar alguna actividad programada en el hotel, excursiones, etc. se puede proceder al tratamiento de los datos de los mayores de catorce años con su consentimiento, de modo que en el caso de los menores de catorce años se requerirá el consentimiento de los padres o tutores. Igualmente importante es la disposición legal que prohíbe recabar datos del menor que *“permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos sociológicos o cualesquiera otros, sin el consentimiento de los titulares de tales datos”*.

La instalación de cámaras de vigilancia es admisible cuando no pueda obtenerse mediante otros medios que “resulten menos intrusivos para la intimidad de las personas y para su derecho a la protección de datos de carácter personal” tal y como dispone la Instrucción 1/2006 de la Agencia Española de Protección de Datos

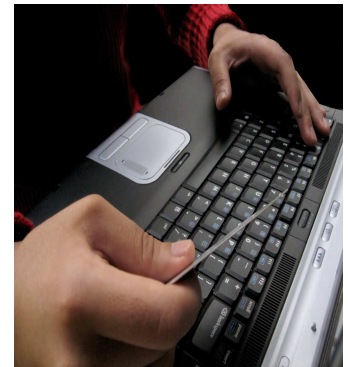
AL FINALIZAR LA ESTANCIA...

Pago de los servicios

Si se produjese algún problema con el pago de los servicios prestados, los establecimientos hoteleros tienen previsto un sistema para conocer si por parte de los clientes existen deudas pendientes de pago en otros hoteles. A este respecto la Agencia de Protección de Datos se ha pronunciado afirmando que *“Dicha información debe reflejar con precisión si la deuda ha sido o no pagada y será accesible únicamente por los hoteles de la cadena cuya titularidad se corresponda con el responsable del fichero. Esta información, si no existe consentimiento del interesado, no se cederá a terceros aunque utilicen la misma marca comercial.”*

Formularios

Una vez finaliza la estancia en el hotel es frecuente ofrecer al cliente un cuestionario de calidad donde valorar el servicio recibido así como reflejar sugerencias respecto al funcionamiento, supuesto en el que son igualmente aplicables las anteriores consideraciones respecto a la obligación de información sobre la finalidad para la que se recaban los datos y el destino de los mismos.



Para aquellos casos en que el cliente tiene la seguridad de que no va a hacer uso de determinados servicios como puede ser el de minibar, una opción es la entrega de la llave en recepción, siendo lo recomendable que conste a todos los efectos que se ha hecho esta entrega, lo que evitaría cualquier tipo de confusión por el cobro indebido de este servicio.

Tarjetas magnéticas de acceso a las habitaciones

En algunos hoteles se entrega a los clientes una tarjeta magnética en vez de una llave física que da acceso a las habitaciones durante la estancia en el complejo hotelero. CECU ha constatado que generalmente estas tarjetas no contienen datos de carácter personal, sino que se activan de modo automático por el personal del hotel una vez se registra el cliente, de forma que la información almacenada consiste en el número de habitación y los días de uso habilitados, y se desactivan una vez el cliente se marcha.

De este modo, solamente el personal de administración del hotel puede conocer quién se encuentra alojado en las habitaciones una vez compruebe el registro del cliente y la habitación que se le ha asignado, por lo que se entiende que los datos están *disociados*, de forma que no es sencillo relacionar una tarjeta magnética con un cliente en concreto, por ejemplo en caso de pérdida de la misma.

Tarjetas magnéticas de acceso a las habitaciones

El personal del hotel que tiene acceso a estos datos se encuentra sujeto a la obligación de guardar secreto y a la debida confidencialidad sobre los datos recabados. En el caso de que en algún hotel se personalizaran las tarjetas de acceso a las habitaciones y se almacenasen datos de carácter personal como el nombre y apellidos del cliente, a criterio de la Agencia Española de Protección de Datos sería necesario cumplir con todas las medidas técnicas y organizativas necesarias previstas en la legislación vigente y solicitar al cliente su consentimiento expreso para su cesión a terceras personas como por ejemplo al personal de limpieza, tratándose de un supuesto que puede afectar al **principio de calidad de los datos** en virtud del cual *“Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”*.

.....

Recomendaciones

Lea detenidamente los formularios de registro que le proporcione el hotel, así como los cuestionarios de calidad, y cualquier otro impreso en el que le soliciten sus datos personales.

Pregunte cualquier duda que le surja en relación con los datos de carácter personal que le sean solicitados, el destino de los mismos y la finalidad para la que se recaban.

Si viaja con menores, recuerde que para recabar datos de los menores de catorce años es preciso el consentimiento de sus padres o tutores.

Sea precavido con su documentación personal (documento nacional de identidad, pasaporte, tarjetas de crédito, etcétera) y si considera que su entrega o depósito, aunque sea de forma temporal, puede suponer un riesgo de extravío o una petición excesiva solicite la hoja de reclamaciones.

No olvide que puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos ante el complejo hotelero y que han de facilitarle los impresos necesarios en su caso y responder a su petición de forma adecuada.