

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Vacaciones en el contexto de la COVID-19

Cautelas antes de la contratación

Con motivo de las posibles restricciones de movilidad que pueda imponer cada Estado como consecuencia de la pandemia así como por las propias precauciones que tomen los consumidores, se prevé que este verano se apueste por el turismo de interior. Por lo tanto, **el incremento de reservas y alojamientos en establecimientos turísticos tendrá este año un protagonismo superior al de años anteriores.**

Las opciones para los consumidores son ahora más amplias que nunca: desde los tradicionales hoteles, hostales, apartahoteles, alojamientos rurales, hasta campings o autocaravanas, e incluso plataformas de intermediación de viviendas turísticas. **Cada Comunidad Autónoma, e incluso cada ayuntamiento, ha dictado o puede dictar cuáles son las normas y requisitos que se aplicarán a cada tipo de establecimiento**, de modo que las prestaciones con respecto a cada categoría no tienen porqué coincidir necesariamente. Es muy recomendable comprobar la efectiva existencia del establecimiento, la legitimidad de la página web que en su caso se utilice y la inscripción de la empresa en los registros correspondientes.

En todo caso **el consumidor debe examinar con todo detalle la oferta turística** que más le interese y, especialmente dada la situación de crisis sanitaria, **las condiciones de cancelación**, pues no en todo caso va a tener derecho al reembolso de las cantidades que en su caso deba anticipar. Debe tenerse en cuenta que, como regla, las reservas son más caras cuanto mayor es la libertad de cancelarlas, y las mejores opciones económicas pueden ser las que exijan el pago anticipado sin posibilidad de reembolso.

No obstante, debe tenerse en cuenta que un agravamiento de la libertad de circulación puede derivar en una situación de fuerza mayor y, por tanto, permitir al consumidor acceder al reembolso de los pagos que en su caso haya efectuado.

También debe considerarse que **los derechos no son los mismos si quien ofrece el alojamiento es una empresa** (hoteles o apartahoteles, campings, etc.) **o un particular** (alquiler de vivienda de temporada, por ejemplo). Más dudas se pretenden plantear con las plataformas de intermediación de alojamientos turísticos, en las que la principal protagonista (la propia plataforma) no puede pretender eximirse toda responsabilidad en caso de incumplimiento.

Es importante conservar copia de la publicidad en la que el consumidor ha basado su decisión, especialmente en alojamientos cuyas prestaciones se desconocen de forma directa y la única información del cliente son los anuncios que ha visitado.

En cuanto a los datos personales, no podrán solicitarse más de los necesarios para gestionar la relación contractual. Así mismo, deberá informarse del tratamiento que se les vaya a dar, de la existencia de un fichero y de sus derechos respecto de la política de protección de datos.

¿Qué hacer en caso de controversia con el establecimiento?

La entidad deberá informar al consumidor sobre los procedimientos o mecanismos para reclamar.

En primer lugar, deberá dirigir su reclamación contra la propia entidad a través de cualquier medio válido en derecho: teléfono, correo postal o electrónico, fax, incluso, redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea, si la entidad las utiliza como sistema de contacto con los clientes. Es importante que quede constancia de que la entidad ha recibido la reclamación.

Si la contratación se realizó a través de internet, podrá reclamarse a través de la [plataforma europea de resolución de conflictos](#).

Si en el plazo de un mes no recibe respuesta satisfactoria, **el consumidor podrá acudir a cualquiera de las instituciones de protección del consumidor: asociaciones de consumidores, oficinas municipales de información al consumidor o servicios autonómicos de protección del consumidor** (en estos dos últimos casos, preferentemente del lugar donde tenga la sede el establecimiento reclamado).

En caso de que ninguna de estas vías satisfaga la pretensión del consumidor, éste podrá acudir a los [tribunales de justicia](#). En caso de que la cuantía de la reclamación no supere los 2.000 euros, no será necesario contar con la asistencia de un abogado y un procurador. Únicamente debe presentarse el modelo de demanda de juicio verbal de menor cuantía, junto con la documentación pertinente, en el juzgado competente.

CECU
Julio 2020