

Los consumidores contratan cada vez más servicios de alojamiento en Internet

Escrito por ADICAE Centrales - 20/07/2015 11:04

Los consumidores cada vez emplean más la contratación online para conseguir ofertas más baratas, pero a veces surgen problemas, como discrepancias entre servicios contratados y servicios ofertados por el hotel o las agencia de viajes, ante los cuales deben hacer valer sus derechos.

El verano es uno de los momentos del año dónde más desplazamientos se producen. El sector del turismo (que agrupa las agencias de viajes, transporte aéreo, transporte terrestre y los hoteles), fue uno de los campos que mayores ingresos facturó a través del comercio electrónico en el tercer trimestre del 2014: 34,2%, según datos de la CNMC. Pero es este sector también el que da lugar a numerosas reclamaciones en relación a discrepancias entre servicios contratados y servicios ofertados por el hotel o las agencia de viajes.

Los principales problemas que encuentran los consumidores es que, al llegar al hotel o apartamento reservado, el servicio contratado no es lo que después le ofrecen. Es decir, puede que el consumidor llegue al hotel y se encuentre con que la red wifi no es gratuita, como decía en la página web donde reservó, la habitación no se corresponde con la que contrató, el precio es superior al anunciado, etc. La publicidad del local es vinculante; por lo que deben exponerse en lugar visible en la recepción o en las habitaciones y tienen que figurar el precio completo, incluidos los impuestos y el importe de los servicios especiales que se ofrezcan (piscina, mini-bar, caja fuerte, etc.).

En caso de tener un problema, el consumidor debe poner la correspondiente reclamación en el hospedaje en el que se encuentra. Todos los establecimientos que ofrezcan servicios de alojamiento deben disponer de hojas de reclamación, en los que se hará constar: nombre, dirección, localidad, código postal y teléfono del reclamante, firma, un resumen de los hechos acaecidos, la fecha en que se produjeron, y los datos del reclamado. Se podrá presentar en los Registros Oficiales de la Comunidad Autónoma donde esté el alojamiento, en la Dirección General de Turismo de cada Comunidad o en la web de ésta. Presentada la reclamación ante la Dirección General de Turismo el reclamante será informado, por escrito, de la decisión adoptada y de la posible sanción impuesta a la empresa hostelera.

Sus derechos en alojamientos en:

<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2942>

=====