

PRECIOS Y RESERVAS EN HOTELES¹

Pascual Martínez Espín

Profesor Titular de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: Este artículo analiza el régimen de precios y reservas en hoteles.

Palabras clave: consumidor, precios y reservas en hoteles.

Title: Prices and Booking Hotels

Abstract: This paper analyzes the price arrangements and hotel reservations.

Keywords: consumer, prices and reservations at hotels.

Sumario: 1. Planteamiento; 2. Respuesta; 3. Conclusión.

1. Planteamiento

El artículo 8 de la Orden del Ministerio de Comercio y Turismo de 15 de septiembre de 1978, establecía la obligación de que los establecimientos hoteleros dispusieran de habitaciones individuales o, en su defecto, facilitasen al cliente habitaciones dobles para uso individual, cobrando un importe no superior al 80% de su precio.

¹ Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (Resolución de 23 de diciembre de 2011).

Se denuncia que, en ocasiones, no sólo no se cumple esta obligación, sino que se cobra un suplemento por la habitación doble cuando no existen habitaciones individuales.

2. Respuesta

La Orden de 15 septiembre 1978, relativa a hostelería, cafés, bares y similares (RCL 1978\2012), está en vigor, pero es de aplicación supletoria en aquellas CCAA que tienen legislación propia.

- Por ejemplo, la Orden de 23 diciembre 1993 (LRM 1994\3), de la Comunidad de Murcia, cuya D.D. declara no aplicable, en concreto, el art. 8. Posteriormente, dictó Decreto 75/2005, de 24 junio (LRM 2005\239), cuya disposición adicional declara la no aplicación.
- O la Orden de 15 septiembre 1986 (LCyL 1986\3036), de Castilla y León, cuya disposición final 2 declara no aplicable la Orden señala en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Igual sucede en la Comunidad Valenciana: Decreto 19/1997, de 11 febrero (LCV 1997\39), disp. final 1: no aplicación.

En Castilla-La Mancha dicha normativa expresamente quedó afectada por el Real Decreto 2808/1983, de 5 de octubre (LCLM 1983, 1899), sobre Traspaso de Funciones y Servicios del Estado en Materia de Turismo, en su Anexo II, estando incluida dentro del apartado B) b) "La ordenación de la industria turística en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha y de su infraestructura", como servicios y funciones del Estatuto que asume la Comunidad Autónoma.

El Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha aprobó, a propuesta de la Consejería de Industria y Trabajo, el Decreto por el que se regula el régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos, que dará respuesta al principio general de libertad de precios y garantizará los derechos del usuario turístico (Decreto 205/2001, de 20 noviembre, LCLM 2001\349).

Según el artículo 8 de dicha norma "Los precios de los alojamientos turísticos se especificarán por alojamiento y por todos y cada uno de los demás servicios que presten, debiendo indicarse en todo caso si incluyen o no el IVA".

Se entenderá que el "alojamiento" comprende la utilización de la unidad de alojamiento y servicios complementarios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento, siempre que no sean consumibles o se presten por terceros.

En todo caso, tendrán la consideración de servicios comunes las piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de piscinas, jardines y parques y aparcamientos exteriores de vehículos, sin vigilancia ni reserva de plaza (art. 9).

Los establecimientos tendrán la obligación de poner en conocimiento de los clientes los precios a satisfacer si el servicio resulta contratado, y en todo caso, los precios comunicados a la Administración turística (art. 10).

Especialmente importante es el artículo 11, relativo a la notificación de precios a los clientes, según el cual "El cliente deberá ser notificado, antes de su admisión, de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente, mediante la entrega de una hoja, donde constará al menos el nombre, grupo y categoría del establecimiento; número de identificación de la unidad de alojamiento y precio de la misma; en su caso, instalación de cama supletoria por él solicitada, así como su coste; régimen alimenticio, y las fechas de entrada y salida. La hoja entregada por el establecimiento o el bono firmados por el cliente o por la Agencia, tendrán validez de prueba a efectos administrativos".

El establecimiento de alojamiento turístico deberá respetar y mantener el precio acordado en el momento de realizar la reserva si no ha habido una modificación del mismo y en todo caso, si quedan dos meses o menos, para la fecha prevista de ocupación del establecimiento.

Fuera de estos supuestos, la variación del precio acordado se notificará al cliente, quien podrá desistir sin pérdida de la señal que en concepto de reserva hubiese podido efectuar, o modificar su reserva, previo acuerdo en este último caso con el establecimiento (art. 12).

Cuando un cliente contrate una unidad de alojamiento turístico de más de un día de duración, el titular del establecimiento podrá cobrar, como máximo, el precio que figure en la hoja de notificación a que hace referencia el artículo 11, aunque durante su estancia fueran aumentados los precios de los servicios o de la unidad de alojamiento que ocupe (art. 13).

En los establecimientos hoteleros todos los servicios que se faciliten habrán de gozar de la máxima publicidad, debiendo exponerse en la recepción del establecimiento en lugar visible y de fácil localización, permitiendo al usuario su lectura en forma clara, figurando de forma independiente el precio de cada uno de los servicios ofrecidos. Asimismo, en cada una de las plantas igualmente en lugar visible y de fácil localización, deberá existir una comunicación escrita y firmada por el titular del establecimiento en la que se informa al usuario de los precios vigentes y comunicados a la Administración turística, no siendo obligatorio dar publicidad de los precios en las unidades de alojamiento, salvo aquellos que no se hallen incluidos en el precio de la misma, como servicio de minibar, lavandería, y similares.

En el resto de establecimientos de alojamiento turístico igualmente deberán gozar de la máxima publicidad y figurar en lugar visible y de fácil localización, que permita su lectura clara. Si existe recepción será obligatoriamente en ésta (art. 12).

Con relación a la duración de los servicios contratados, el artículo 15 dispone que "siempre que no se contrate por un período distinto, el precio de la unidad de alojamiento en establecimientos hoteleros se contará por días o jornadas, conforme al número de pernoctaciones, entendiéndose que la jornada termina a las 12.00 horas. En los demás establecimientos de alojamiento, se estará a lo convenido, y en su defecto, se deberá abandonar la unidad antes de las 12.00 horas, salvo en apartamentos turísticos y similares, que la jornada se entenderá que termina a las 10.00 horas del último día de estancia contratada. Los establecimientos de alojamiento, salvo pacto en contrario, deberán tener a disposición de los clientes unidades de alojamiento a partir de las 14.00 horas. La prolongación del disfrute de los servicios contratados por mayor tiempo del convenido estará siempre condicionada al mutuo acuerdo entre el establecimiento y el usuario el día fijado para la salida, y si no existiera acuerdo para prolongar su estancia, el establecimiento podrá disponer de la unidad de alojamiento".

3. Conclusión

A la vista de la normativa expuesta, debemos concluir que el artículo 11 solo indica la obligación de comunicar al cliente el precio de la unidad contratada, sin que aborde la cuestión concreta que plantea esta consulta, por lo que puede aplicarse supletoriamente la Orden estatal mencionada al inicio de esta consulta, cuya infracción dará lugar a la sanción correspondiente, cuya imposición corresponde a la Delegación de Industria y Turismo competente.