



Foto de ketut-subiyanto en Pexels

Alojamiento

Consejos prácticos e información legal para alojarse en Europa

Centro Europeo
del Consumidor
España



Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y JUICIO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

En Europa, hay un amplio abanico de posibilidades para alojarse. Hoteles, casas rurales, alojamientos singulares, apartamentos turísticos, hostales, albergues o campings son algunas opciones; cada uno con sus particularidades.



Categorías del establecimiento

Cada tipo de alojamiento se divide por categorías, según sus servicios y características. Esta clasificación puede diferir de un país a otro. Así, un hotel de 3 estrellas en España no tendrá necesariamente los mismos servicios que uno de la misma categoría en otro país europeo.



Certificado de calidad

En España el certificado "[Q Calidad Turística](#)" garantiza unos altos estándares de calidad de las instalaciones y los servicios del alojamiento, así como una gestión orientada al servicio del cliente y a la mejora continua.



Tasa turística

Es un recargo que se cobra al visitante de una ciudad o país y suele destinarse al desarrollo y promoción de infraestructuras, actividades turísticas, o a la conservación y mejora del patrimonio. La manera más extendida de cobrarla es a través de la reserva en una plaza de alojamiento y el importe podrá variar dependiendo de múltiples factores como el número de noches reservadas, la categoría del establecimiento, la temporada o edad del cliente. En Europa, está implantada en países como Alemania, Francia, Italia, Países Bajos o Portugal. En nuestro país, las Comunidades Autónomas se encargan de regularlas y pueden cobrarse tanto en hoteles, apartamentos turísticos, albergues e incluso cruceros. Cataluña y Baleares son algunas Comunidades que ya la aplican.

Recomendaciones para alojarse en Europa



Antes de reservar



Comprobaciones generales

- **Ubicación y transportes**

Comprueba la localización del alojamiento. Los mapas de geolocalización de los motores de búsqueda son una herramienta útil para ubicarlo.

- **Comentarios de otros viajeros**

Revisa las reseñas y comentarios de otros viajeros en diferentes sitios web. Ten en cuenta la proximidad de la fecha de publicación y el tipo de viajero.

En muchas ocasiones, los establecimientos responden a los comentarios con información muy útil que puede filtrarse por país de procedencia, idioma o tipo de turista.

- **Fotografías del alojamiento**

Comprueba que las fotografías para anunciar el alojamiento son reales y corresponden a las del edificio donde se ubica. Para ello puede introducirse la dirección de alojamiento en un motor de búsqueda de imágenes y comprobar si las imágenes coinciden con las anunciadas.

Antes de reservar



Comparación de precios

- **Tarifas y descuentos**

El precio del alojamiento puede incluir servicios adicionales a la estancia por lo que se recomienda comprobar las condiciones de la tarifa elegida.

Para un mismo alojamiento, pueden encontrarse distintos precios. Reservar en el propio establecimiento, en lugar de hacerlo con intermediarios, suele ser más económico.

Dependiendo de la temporada, las tarifas podrán variar. Reserva con antelación y por escrito, especialmente en temporada alta.

Fuera de los centros históricos y las áreas más turísticas, los alojamientos suelen ser más económicos y pueden estar bien comunicados.

Contacta directamente con el hotel o el propietario para comprobar la información sobre el precio, condiciones de cancelación, servicios, régimen de alojamiento, etc. que aparece en las plataformas de reservas online. Los cargos por el servicio de las plataformas pueden aumentar el precio ofrecido directamente por el establecimiento.

- **Técnicas de venta agresivas**

La ingeniería social es una técnica que puede ser utilizada por algunos comercios para presionar y manipular al consumidor, forzándole a tomar una decisión impulsiva o precipitada de compra. Desconfía de expresiones como “Última oportunidad”, “Oportunidad única”, o “Solo una habitación disponible”, . En caso de duda, contacta con el establecimiento o propietario.

Antes de reservar



Comprobación de los servicios incluidos

- **Comidas**

El precio del alojamiento puede incluir servicios adicionales a la estancia. Comprueba, por ejemplo, el régimen de comidas contratado. Lo más habitual es que incluya el desayuno o media pensión. Menos frecuente es que la pensión completa o el servicio de minibar estén incluidos.
- **Menores**

Los servicios de guardería y de animación infantil son un plus que podrán encontrarse en muchos alojamientos, sobre todo en las temporadas más turísticas. Otros servicios habituales son las camas supletorias o cunas. Deberá consultarse, en cada caso, con el establecimiento.
- **Accesibilidad**

Muchos los alojamientos cuentan con instalaciones adaptadas para personas con discapacidad. En caso de necesitarlo, contacta directamente con el alojamiento y consulta cualquier duda.
>> Más información sobre [turismo accesible en España](#).
- **Seguros de viajes**

Antes de contratar un seguro de viaje, comprueba las coberturas incluidas en el seguro de la tarjeta de crédito o la póliza del seguro del hogar.
- **Mascotas**

Consulta siempre si se aceptan animales de compañía. Normalmente, solo se permite un único animal por alojamiento, suele ser más sencillo que se acepten mascotas de menos de 10 kilos y su admisión suele ser más frecuente en alojamientos rurales. Lleva siempre la documentación de tu mascota en regla.
- **Otros servicios**

Pregunta por otros servicios que puedas necesitar, como conexión a Internet, aire acondicionado, servicio de recogida o traslado al aeropuerto, lavandería, piscina, gimnasio, o aparcamiento. Consulta el sitio web del hotel o llama por teléfono para obtener más información.

Antes de reservar



Comprobación de Términos y Condiciones

- **Política de modificación**

Dependiendo de la política del hotel o la tarifa seleccionada, por lo general, la reserva podrá ser modificada con determinadas condiciones. En caso de que el usuario no se presente en el establecimiento sin comunicación previa (non-show), podrá ser penalizado.

- **Política de pago**

¿Hay que abonar una cantidad en concepto de reserva?
¿Cuáles son las formas de pago? Aunque no hay una norma común en España, para reservar en algunos hoteles es necesario facilitar una tarjeta de crédito a modo de garantía o realizar un depósito. En las viviendas turísticas, asegúrate de que la cuenta bancaria esté a nombre del propietario o que no se encuentre en otro país distinto en el que supuestamente reside. Es también habitual solicitar un depósito de seguridad para cubrir posibles daños que puedan producirse en la vivienda. Guarda la confirmación del pago y recuerda que las transferencias bancarias son irrevocables.

- **Política de cancelación**

Aunque no hay unas normas armonizadas en materia de cancelación, el establecimiento puede penalizar al consumidor con un cargo en estos casos. Presta atención a su política de cancelación que suele incluirse en los términos y condiciones. Infórmate de si tienes derecho al reembolso o devolución parcial del dinero. Además, en caso de cancelación por circunstancias extraordinarias (fuerza mayor), por lo general, será una sentencia judicial la que determine si tiene derecho a la devolución del dinero. En cualquier caso, se recomienda siempre informar al hotel al menos 24 horas antes de la fecha planificada de llegada.

Si la reserva online es para una fecha o periodo específicos, el usuario **no** tendrá derecho de desistimiento (plazo de 14 días para cancelar la reserva sin penalización), salvo que el alojamiento forme parte de un [viaje combinado](#).

Consejos para reservar online de forma segura



Identidad del vendedor

Comprueba los datos de contacto de la tienda online para verificar si realmente existe.

Diseño web

Evalúa el diseño general de la web. Asegúrate de que no contiene errores ortográficos, gramaticales o imágenes de mala calidad.

Derechos del consumidor

Busca la información relativa a los derechos de consumidor y dónde y cómo reclamar. Por lo general, se publican en el apartado de "Términos y Condiciones". Las tiendas en línea están obligadas a proporcionar esta información de forma clara.

Plataformas de reservas online

Tanto la reserva, el pago y la comunicación deberían realizarse a través de la plataforma. Ten cuidado si recibes e-mails fuera del sistema ofreciendo otro método de pago, por ejemplo, una transferencia a una cuenta en el extranjero.

Medio de pago seguro

Comprueba que la web utiliza un sistema de pago seguro (en la barra de direcciones web del navegador deberá aparecer un candado o llave y la URL deberá comenzar con "https://"). Paga preferentemente con tarjeta de crédito para poder recuperar el dinero en caso de fraude o con una tarjeta de recarga exclusiva para pagos online. Evita transferencias directas (Western Union, Worldremit, Worldplay o Moneycorp), los pagos con redes wifis gratuitas o abiertas y cierra sesión al finalizar la reserva.

Dispositivos seguros

Asegúrate de que el sistema operativo y las aplicaciones de seguridad del dispositivo estén actualizados. Utiliza claves de seguridad alfanumérica no deducibles.

Sellos de confianza

Son distintivos que una empresa independiente otorga a una tienda que cumple con determinados estándares de calidad y seguridad. En la web del sello de confianza puedes comprobar si la tienda dispone realmente de esa distinción.



Después de reservar



Registro y salida

- **Hora de entrada. Check in**

Contacta con el establecimiento para indicar la hora aproximada de llegada, sobre todo en los casos de apartamentos o cuando se espera llegar más tarde de las 18:00 horas. Por norma general, puede ocuparse la habitación a partir de las 14:00 horas.

- **Hora de salida. Check out**

Normalmente la salida es a las 12:00 horas. Pregunta si se puede abandonar la habitación más tarde. La mayoría de alojamientos tienen consignas para guardar el equipaje.



Documentos

- **Documentación**

Guarda la documentación, incluidos los términos y condiciones y la publicidad. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, aun cuando no figure en el contrato, deberá tenerse en cuenta y podrá ser exigido por el consumidor.

- **Factura**

Solicita siempre la factura y, aunque la factura electrónica contribuye al cuidado del medioambiente, los consumidores tienen derecho a recibirla en papel de forma gratuita.

Derechos del consumidor



| Derechos del consumidor



Acceso a la información

Términos y condiciones

Consulta siempre los términos y condiciones que aparecen en la web para conocer tus derechos y las características del servicio.

Ofertas publicitarias

La publicidad, oferta, promoción o cualquier otra comercialización que se emplee para la venta de servicios, aun cuando no figure en el contrato, podrá ser exigida por el consumidor. Si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas, prevalecerán.

- **Información clara**

La información debe ser clara, veraz, relevante, suficiente y accesible. Antes de reservar deben facilitarse las características y condiciones de contratación, el nombre, la razón social y el domicilio del empresario, el precio final completo, la forma de pago y plazos, así como el procedimiento para reclamar. Cualquier ambigüedad se interpretará a favor del consumidor. Las condiciones injustas no serán vinculantes.

- **Información gratuita**

La información precontractual se facilitará de forma gratuita y, al menos, en castellano. Si lo solicita el consumidor, deberá redactarse también en cualquiera de las lenguas oficiales del lugar donde se celebre el contrato.

- **Consentimiento para pagos adicionales**

Antes de que el usuario quede vinculado al contrato, deberá dar su consentimiento expreso para todos los pagos adicionales de los servicios complementarios. Estos suplementos se comunicarán de forma clara y comprensible. Sin este consentimiento, el usuario tendrá derecho al reembolso de los cobros correspondientes.

- **Confirmación de la reserva**

En las reservas online, el establecimiento deberá enviar una confirmación por un medio equivalente al utilizado en la contratación, siempre que se pueda archivar, y tan pronto como se haya contratado. Si se hubiera hecho por correo electrónico o similar, se enviará un acuse de recibo por este medio en un plazo de 24 horas.

- **Publicidad online**

Tanto las comunicaciones comerciales electrónicas como su emisor deberán estar claramente identificados y, por lo general, estas deberán contar con la correspondiente autorización. Se ofrecerá al destinatario la posibilidad de oponerse -de forma sencilla y gratuita- al tratamiento de sus datos con fines promocionales, tanto en el momento de su recogida como en cada una de las comunicaciones.

I Derechos del consumidor



Cumplimiento del contrato

El consumidor debe recibir los servicios con la calidad que corresponda a la categoría del establecimiento y las características y condiciones contratadas. Si los servicios no son conforme a lo contratado, podrá tener derecho a una devolución equitativa del precio de mercado, que podrá ser total o parcial. Recuerda que la oferta publicitaria se integra en el contrato y también pueden exigirse. Los servicios contratados deberán detallarse en la factura.

I Deberías saber...



¿Te han cobrado más de lo acordado?

Solita la devolución del dinero y si te ves obligado a alojarte en otra habitación a un precio más alto, reclama por incumplimiento de contrato. Para los pagos adicionales no previstos en el precio acordado, el empresario deberá tener el consentimiento del consumidor, de lo contrario, tendrá derecho al reembolso de los pagos no autorizados.



¿La habitación reservada no está disponible?

Pide otra habitación de la misma categoría. Si te ofrecen una inferior, reclama una reducción en el precio. En caso de que el establecimiento se niegue a ofrecerte una habitación con las mismas características, solicita el reembolso.



¿Sin las características contratadas?

Exige una habitación que tenga las características y servicios contratados o pide una reducción en el precio, de lo contrario reclama el reembolso.



¿Has contratado un viaje combinado?

Para los viajes combinados y los servicios de viajes vinculados, existen normas específicas. En estos casos, contacta preferiblemente con el organizador del viaje (guía turístico, el operador turístico o la agencia de viajes).

I Derechos del consumidor



Protección de los datos personales

Cuando facilites tus datos personales, comprueba la finalidad para la que se recaban y que el procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición sea sencillo.

Cuando se remitan comunicaciones comerciales enviados por medios electrónicos, se facilitará la posibilidad de oponerse al tratamiento de los datos de forma sencilla y gratuita, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales.



Protección de la salud y seguridad

- **Protección de la salud**

En caso de intoxicación alimentaria se podrá reclamar el daño sufrido. Conserva el ticket o recibo de la consumición, acude al médico cuando comiencen los síntomas y solicita el informe correspondiente. En España, se podrá reclamar por la vía administrativa a través de las Oficinas Municipales de Consumo ([OMICs](#)) pudiendo iniciar un proceso de mediación o instar un [arbitraje](#) para llegar a un acuerdo por la vía amistosa. En los casos más graves, puede existir un delito contra la salud pública por lo que habrá que acudir a los [tribunales de justicia](#) para denunciarlo. Contar con testigos ayudará a acreditar los hechos.

- **Protección de la seguridad**

Los bienes o servicios no deberán presentar riesgo para la salud o seguridad de las personas y sus bienes o, únicamente, los mínimos compatibles con el uso del bien o servicio, considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección. El consumidor deberá ser informado de estos riesgos previsibles. En caso de problemas de seguridad, se podrá formular la correspondiente reclamación e iniciar los procedimientos administrativos y judiciales.

Derechos del consumidor



Indemnización por daños y reparación de perjuicios

Los establecimientos serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido los requisitos reglamentarios y los demás cuidados y diligencias que exige el servicio.

Se responsabilizarán de los robos y daños ocasionados en las posesiones de sus clientes, tanto dentro del establecimiento como en la zona de aparcamiento, salvo cuando el robo sea a mano armada o fuerza mayor. Para reclamar una compensación, el consumidor debe tener alguna evidencia del valor de las posesiones robadas o dañadas, por ejemplo, una declaración de valor firmada por ambas partes.

Los “avisos de exclusión” que anuncian que el hotel no es responsable en caso de robo o daño, no tienen validez. En estos casos, se deberá informar a la gerencia del hotel, denunciarlo a la policía y presentar una reclamación por escrito al establecimiento lo antes posible.



Protección frente a prácticas desleales y prácticas abusivas

Si las condiciones de un contrato son abusivas, no son vinculantes para el consumidor. Y si la cláusula abusiva no es un elemento esencial en el contrato, el resto de cláusulas seguirán siendo válidas.

¿Qué son las cláusulas abusivas?

Por lo general, son aquellas que vinculan el contrato a la voluntad del empresario, limitan los derechos del consumidor o son desproporcionadas.

Las cláusulas deben:

- ✓ Basarse en la buena fe.
- ✓ Redactarse en lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Contener información exacta y suficiente. Cualquier ambigüedad se interpretará a favor del consumidor.

Prácticas comerciales desleales. Pueden ser:

- ✓ **Engañosas**, ya sea por acción (dar información falsa) o por omisión (ocultar información importante).
- ✓ **Agresivas** para forzar la compra.

Derechos del consumidor



Trato justo e igualitario



14 días

Cancelación de la reserva /
Derecho de desistimiento

• Consumidores vulnerables

Las personas con discapacidad recibirán la información en un formato fácilmente accesible, garantizando la asistencia necesaria para asegurar su adecuada comprensión y permitir la toma de decisiones adecuadas para sus intereses.

• Derecho a no ser discriminado

Los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios -por el uso de determinados medios de pago- cargos que superen el coste soportado por el empresario.

En las reservas online, los consumidores de países europeos tendrán las mismas condiciones al contratar bienes o servicios, así como al elegir la forma de pago, independientemente de su nacionalidad o residencia.

• Sin derecho de desistimiento

Si la reserva online prevé una fecha o periodo de ejecución específicos, **no** hay derecho de desistimiento. Es decir, el consumidor no dispone de un plazo de 14 días para cancelar la reserva sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, como ocurre generalmente en otras compras online.

• Con derecho de desistimiento

¿El alojamiento forma parte de un [viaje combinado](#)?
En este caso, sí tienes derecho de desistimiento.

¿Qué es un
viaje combinado?



Son planes de viaje que combinan, al menos, dos servicios (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y para estancias de más de 24 horas. Para estos casos, la normativa ofrece una especial protección a los consumidores. Por ejemplo, tendrían derecho a desistimiento si la reserva se hizo a distancia o fuera del establecimiento y en caso de reclamación, será el al organizador del viaje o minorista quien resuelva el problema.

I Derechos del consumidor

I Consejos

Haz fotografías o vídeos y utilízalos como pruebas en la reclamación.

Recuerda guardar siempre toda la documentación del viaje.



Derecho a reclamar

El establecimiento debe garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Informará sobre los mecanismos para presentar una queja o reclamación y dispondrá de los medios y soportes de accesibilidad universal para garantizar el acceso a los mismos.

La empresa deberá responder a las reclamaciones lo antes posible en un plazo máximo de un mes. Si el empresario no la resuelve satisfactoriamente, el consumidor podrá acudir a una [entidad de resolución alternativa de litigios](#) acreditada a la Comisión Europea. Para reclamaciones de consumo europeo transfronterizo, también podrá acudir a la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECCNet](#)).



¿Dónde reclamar?

• Reservas con el establecimiento

La reclamación deberá dirigirse, en primera instancia, contra el establecimiento. En caso de que no se resuelva satisfactoriamente -antes de acudir a la vía judicial- se recomienda tratar de llegar a una solución por la [vía amistosa](#) a través de, por ejemplo, la intermediación de la red de [Centros Europeos del Consumidor](#) o de las entidades acreditadas para la [Resolución Alternativa de Litigios \(RAL\)](#).

• Reservas a través de plataformas online

Las plataformas de intermediación online, por lo general, no son responsables de la información ofrecida por las empresas que ofertan alojamiento turístico por lo que no se responsabilizarán de los perjuicios que estas puedan causar al consumidor. En estos casos, hay que dirigir la reclamación -en primera instancia- al establecimiento ya que es el responsable de la prestación efectiva del servicio. En caso de no resolverse satisfactoriamente, antes de acudir a la vía judicial, se recomienda solucionar el litigio por la [vía amistosa](#), por ejemplo, a través de la red [ECCNet](#) o las entidades [RAL](#).

Si la reclamación es por la prestación inadecuada de un servicio ofrecido por la plataforma, deberá reclamarse a dicha plataforma. Por ejemplo, un error en el cobro realizado a través del sistema de pago de la plataforma, o un error en la disponibilidad de habitación para las fechas seleccionadas a través de la plataforma.

• Reservas entre particulares

En estos casos no se podrán utilizar los organismos de consumo para la resolución extrajudicial de litigios, y se recomienda resolver el litigio por la vía amistosa entre las partes. Si no se alcanzara un acuerdo, deberá acudirse a la vía judicial, pudiendo utilizar el [proceso europeo de escasa cuantía](#) para asuntos transfronterizos europeos que tengan un valor de hasta 5.000 euros. No se necesita abogado y la demanda se realiza a través de formularios estandarizados, desde tu propio municipio y en tu idioma.



I ¿Sabías que...

Plataformas de intermediación online

Por lo general, las plataformas de marketplace como **Booking** no son responsables de la información ofrecida por las empresas que ofertan alojamiento por lo que no se responsabilizan de los perjuicios que pueda causar el hotel o establecimiento al consumidor.

Responsabilidades de las plataformas

Las plataformas sí deben asumir responsabilidades:

- ✓ Cuando tengan constancia de que una empresa esté prestando una actividad ilícita en la plataforma y no adopten las medidas necesarias para evitarlo.
- ✓ Por la inadecuada prestación de un servicio ofrecido por la plataforma. Por ejemplo, un error en el cobro realizado a través del sistema de pago de la plataforma.
- ✓ Cualquier otra responsabilidad que aparezca reflejada en sus términos y condiciones.



Consejos

- Si detectas algún problema al llegar al alojamiento, Booking recomienda notificarlo en ese momento a la plataforma, antes de hacer uso de los servicios o las instalaciones, para tratar de solucionarlo.
- Normalmente, es más fácil reclamar si se reserva directamente con el establecimiento en lugar de hacerlo a través de una plataforma.

Plataformas de consumo colaborativo

Consumo entre particulares

Algunas plataformas como **Airbnb** ofrecen un modelo de consumo colaborativo (entre particulares) muy utilizado, por ejemplo, en las viviendas de uso turístico.

En estos casos, las plataformas tampoco serán responsables de la información publicada por los particulares, pero deberán informar de forma clara y suficiente de si el servicio es ofrecido por un particular o una empresa. Esta información es de suma importancia ya que si el vendedor es un particular, el comprador pierde la condición de consumidor y, por lo tanto, pierde también muchos de los derechos que tendría si comprase a un profesional.



Diferencias entre vivienda de uso turístico y apartamento turístico

- **Viviendas de uso turístico.** Pertenecen a personas particulares que, puntualmente, destinan su vivienda para fines turísticos. Estas viviendas pueden ser alquiladas en su totalidad o por habitaciones.
- **Apartamentos turísticos.** No tienen carácter de residencia permanente y constituyen una actividad comercial ofrecida por profesionales, lo que implica un control más exhaustivo por parte de la Administración.



I ¿Sabías que...

Tengo los mismos derechos si la reserva es online?

Sí. Los consumidores y usuarios tienen los mismos derechos tanto si compran o contratan servicios a empresas a través de una plataforma online como si lo hacen en una agencia tradicional, incluso cuando los vendedores están establecidos fuera de la UE siempre que su actividad comercial se dirija a los mercados europeos.

¿Tengo los mismos derechos cuando reservo a un particular?

No. Cuando los consumidores y usuarios utilizan un modelo de consumo colaborativo (compra-venta entre particulares), el comprador pierde su condición de consumidor y, por lo tanto, no se aplica la legislación de Consumo perdiendo la protección y muchos de los derechos que tendría si comprara a una empresa. Por ejemplo:

✓ **Sin derecho a reclamar por la vía extrajudicial**

En caso de conflicto entre particulares, no se podrá reclamar por vía amistosa utilizando los servicios de la red de [Centros Europeos del Consumidor](#), las entidades de Resolución Alternativa de Litigios ([RAL](#)), o los [Organismos de Consumo](#), como las OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor). En estos casos habrá que acudir a la vía judicial, como el [proceso europeo de escasa cuantía](#).

✓ **Sin especial protección**

El consumidor quedará vinculado a un contrato privado en el que las partes negocian las condiciones particulares de la compra, el precio o la forma de pago, comprometiéndose a cumplir con las obligaciones acordadas bilateralmente.



I ¿Sabías que...



Albergues

Para alojarse en un albergue el único requisito es ser titular del carné de alberguista. Este carné puede ser físico o digital, y su precio varía dependiendo de su modalidad: juvenil, adulto, familiar o de grupo. Además con el carné de alberguista tendrás derecho a descuentos nacionales e internacionales en transporte, restaurantes, museos...



Campings

La acampada libre en España, como en la mayoría de los países europeos, suele estar prohibida. Su práctica se reduce a unos puntos específicos en los que se permite acampar de forma controlada con el permiso del municipio. Además, la normativa para acampar es un espacio protegido son mucho más restrictivas. En muchas ocasiones será necesario pedir un permiso específico para determinados días y las normas pueden cambiar en función del tipo de vehículo que utilizemos y la zona. Recuerda consultar siempre a la autoridad local o policía local.



Agua

El suministro de agua potable en nuestro país está asegurado. No obstante, en algunas zonas del litoral mediterráneo e islas está muy extendido el consumo de agua embotellada. Desde 2022, los bares y restaurantes están obligados a ofrecer agua del grifo gratuita. El incumplimiento de esta norma permite a los usuarios solicitar la hoja de reclamaciones.



Electricidad

Enchufes. El enchufe tipo C o “Euro-enchufe” (con dos clavijas redondas paralelas y compatible con los de tipo E, F, H y K) es el que se usa en España y el más extendido en Europa. Recuerda, por ejemplo, que el utilizado en Reino Unido e Irlanda es el G y que hay 16 modelos diferentes en todo el mundo así que, antes de viajar, consulta si el alojamiento tiene adaptadores para clavijas especiales.

Voltaje. En Europa, como en la gran mayoría de los países, se suministra la electricidad a una tensión de entre los 220 y los 240 V. Sin embargo, es habitual que en el continente americano la tensión sea entre los 110 y 120 V. Aunque, la mayoría de los transformadores y adaptadores de enchufes ya están preparados para soportar ambas tensiones, hay que tener mucho cuidado con los dispositivos diseñados para tensiones de 110 V si los enchufamos a redes de 220 V y el aparato no está adaptado. Antes de utilizar tus dispositivos, comprueba con qué voltaje funcionan.

| Regulación en España



¿Sabías que cada Comunidad Autónoma regula aspectos como las dimensiones mínimas de las habitaciones, o los servicios dependiendo de las estrellas del hotel y del tipo de dormitorio? Por ejemplo, en algunas Comunidades es obligatorio que los hoteles de cinco estrellas tengan teléfono en el cuarto de baño de las habitaciones.

Nacional

En España, los derechos de los consumidores están regulados, con carácter general, a través del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#) y la [Ley 34/2002](#).

Autonómica

Cada una de las Comunidades Autónomas junto con las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla regula su propia normativa autonómica en materia de alojamiento turístico por lo que podrán encontrarse diferentes reglas y condiciones dependiendo del destino turístico elegido.

- Junta de Andalucía. [Normativa establecimientos](#)
- Gobierno de Aragón. [Legislación sobre Turismo en Aragón](#)
- Principado de Asturias. [Legislación Turismo](#)
- Govern Illes Balears. [Normativa turística vigente](#)
- Gobierno de Canarias. [Normativa turística](#)
- Gobierno de Cantabria. [Legislación Consolidada de Cantabria](#)
- Castilla y León. [Normativa turística](#)
- Castilla – La Mancha. [Legislación Turismo](#)
- Generalitat de Catalunya. [Normativa Turismo](#)
- Generalitat Valenciana. [Legislación turística](#)
- Junta de Extremadura. [Normativa del sector turístico](#)
- Xunta de Galicia. [Normativa turística](#)
- Comunidad de Madrid. [Normativa alojamientos turísticos](#)
- Región de Murcia. [Legislación en materia de turismo](#)
- Gobierno de Navarra. [LexNavarra. Turismo, ocio y tiempo libre](#)
- Gobierno Vasco. [Legislación turística](#)
- La Rioja. [Normativa autonómica. Turismo](#)
- Ciudad Autónoma de Ceuta. [Normativa Comercio, Consumo y Sanidad](#)
- Ciudad Autónoma de Melilla. [Reglamento de Turismo](#)