



27 de Septiembre de 2022

Día Mundial del Turismo:

Prestar atención a los servicios adicionales de los viajes, clave para ahorrar dinero y evitar gastos imprevistos “ocultos”

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo, el Centro Europeo del Consumidor en España ofrece una serie de recomendaciones a las personas consumidoras para ahorrar dinero durante sus vacaciones y evitar cargos inesperados por los servicios adicionales.

Gastos adicionales en los hoteles

¿Te resulta familiar esta situación? Tras un largo viaje, no hay nada mejor como recuperar energías rápidamente en una cómoda habitación de hotel. Para ello, puede ser necesario realizar el “check-in” antes de la hora a la que habitualmente se realizan los registros. ¿Sabías que alojarte en el hotel antes de lo previsto puede conllevar un coste adicional? Igualmente, se ha convertido en una práctica habitual cobrar cargos adicionales por el servicio de desayuno o por disponer de una plaza de aparcamiento. Además, al igual que ocurre en algunas zonas de España, en algunos países europeos como Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Francia o Malta también se cobran impuestos turísticos locales.

Ahora bien, si la opción elegida por el consumidor es alojarse en un hotel de bajo coste, podemos encontrarnos con que el hecho de utilizar la caja fuerte, la red WIFI de alta velocidad, o el televisor de la habitación, conlleve un cargo adicional. En España, es posible que los huéspedes tengan que pagar una tasa por utilizar servicios como la consigna, mientras que en algunos alojamientos de Países Bajos tengan que hacerlo por usar los secadores de pelo, o por solicitar un albornoz en Francia o Finlandia. En cuanto a los traslados desde el hotel al aeropuerto, también es posible que no estén incluidos en la tarifa general, tal como ocurre en Alemania o República Checa. Y si tenemos mascotas, viajar con ellas también conlleva un coste extra en muchos casos. Por ejemplo, en algunos destinos se añade una tarifa especial de limpieza al dejar la habitación, incluso cuando no se lleven animales de compañía. Por otro lado, en países que son destinos turísticos de playa como España, Francia o Italia, el uso de sombrillas y las tumbonas pueden tener costes adicionales en muchas playas públicas.

Deberías saber: El cliente debe ser informado de los servicios que están incluidos y excluidos en su reserva, los costes correspondientes, y los términos y condiciones. En aquellos casos en los que se ofrezcan otros servicios en el destino aparte de los contratados que conlleven un coste adicional, deberá indicarse de forma clara al consumidor el correspondiente importe, al menos, en el momento en el que se ofrezcan.

Costes adicionales para paquetes turísticos

La normativa europea de viajes combinados establece que, bajo ciertas condiciones, el organizador puede incrementar el precio del viaje hasta en un 8% incluso después de la reserva. Para ello el contrato deberá:

- Incluir la correspondiente cláusula relativa a este tipo de ajuste de precios.
- El viajero debe ser convenientemente informado. Estos incrementos deberán ser notificados al viajero de forma clara y comprensible, con la correspondiente justificación y proporcionando el cálculo en un soporte duradero.
- La cláusula debe contemplar no solo la posibilidad de aumento, sino también la disminución del precio.
- El incremento del precio se comunicará, al menos, 21 días antes de la fecha de inicio del viaje.
- El cálculo del nuevo precio debe ser transparente.
- El organizador solo podrá incrementar el precio del viaje si responde a determinadas causas, como una variación del precio del combustible u otras fuentes de energía, de los impuestos, de las tasas o de los tipos de cambio aplicables.
- Las comisiones, recargos y otros costes adicionales que no hayan sido informados antes de firmar el contrato no serán soportados por el viajero.



En aquellos casos en los que el aumento de precio sea superior al 8%, el organizador deberá informar al consumidor y este podrá rechazarlo sin penalización o aceptarlo en un plazo determinado. En caso de no responder en dicho plazo, se considerará que acepta las nuevas condiciones, por lo que es importante responder a tiempo en caso de no estar de acuerdo.

Asimismo, el organizador no podrá modificar unilateralmente el contrato -con excepción del precio en determinadas circunstancias- salvo que se haya reservado este derecho, el cambio sea insignificante y haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero. Ante cambios sustanciales en algunas de las características principales de los servicios o de las necesidades especiales contratadas, el viajero podrá decidir entre si acepta esos cambios o cancela el contrato sin penalización. Si aceptara el viaje y su calidad o coste fuera inferior al contratado, en estos casos, tendría derecho a un descuento en el precio.

Costes adicionales en vuelos

Antes de reservar, los viajeros deben ser informados de la tarifa del billete, incluidos todos los impuestos, tasas y recargos. No obstante, para evitar sorpresas, hay que prestar atención a algunos servicios adicionales que tradicionalmente solían estar incluidos en el precio del billete, y que ahora se cobran a parte. Tal es el caso del check-in realizado en el aeropuerto, la facturación del equipaje, la posibilidad de seleccionar asientos o el servicio de comida a bordo. En cualquier caso, el billete deberá incluir, de forma desglosada, los siguientes conceptos: tarifa del billete, tasas, coste por el transporte del equipaje, cargos de emisión, cargos por combustible, posibles servicios extras como seguros adicionales o el acceso a la sala VIP, así como las condiciones.

Consejos para identificar y evitar costes adicionales

- Antes de reservar, leer las ofertas y verificar los servicios que están incluidos. En caso de duda, contactar con el hotel o el operador turístico.
- Leer las reseñas y opiniones de otros clientes y comprobar si hay alguna queja relacionada con costes adicionales inesperados.
- Antes de finalizar el viaje, solicitar la factura proforma con el fin de detectar anticipadamente posibles gastos extras.
- Si se cobra por el "check-in" o el "check-out", contactar lo antes posible con la dirección del hotel u organizador.
- Las reservas con cancelación sin penalización, aunque pueden ser algo más caras, resultan una opción interesante para ahorrar dinero si, al final, termina cancelándose el viaje.
- Antes de contratar un seguro de viaje, comprobar las coberturas de la tarjeta de crédito.
- Las reservas con "todo incluido" ayudan a no excederse respecto a los gastos por comida y bebida.
- Reservar con mucha antelación suele resultar más económico.
- Utilizar aeropuertos secundarios suele ser más barato.
- Reservar fuera de temporada o los días menos concurridos para conseguir tarifas más económicas.
- Utilizar los parkings públicos gratuitos, en lugar del estacionamiento del hotel que habitualmente es de pago.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.