



*hablamos de ...*

# *hostelería y restauración*

**Información de interés  
para conocer mejor  
tus derechos como consumidor  
en tus viajes y tiempo ocio**

**Aunque existen multitud de normativas en relación a estos servicios en función de las Comunidades Autónomas, en líneas generales debemos saber diferenciar entre los servicios de restauración y los de hostelería.**



**CERCA**



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**

# ¿Qué son servicios de restauración?

- Son los establecimientos o negocios **dedicados a la elaboración de comidas o suministro de bebidas para su consumo** en el mismo establecimiento, o fuera de él (comidas para llevar o *take away*). En este apartado incluimos los **restaurantes, casas de comidas, cervecerías, mesones** o similares.
- Dentro de los servicios de restauración encontramos los **servicios de catering** que se realizan habitualmente para una colectividad, como por ejemplo, **los pasajeros de un avión, los centros escolares y eventos particulares**.

## ¿Qué son servicios de hostelería?

- Los referidos al **alojamiento que incluyan o no restauración: hoteles, pensiones, casas rurales, albergues, paradores** y similares. Estos establecimientos suelen ofrecer ambos servicios de forma conjunta, pero el **consumidor, si así lo desea, puede contratar solo el alojamiento**.



# Derechos de los consumidores. 1

- **Derecho a conocer el precio de los productos o servicios:** La carta del establecimiento debe figurar en un lugar visible y en ella debe indicarse si se incluyen los impuestos o no, así como los recargos y los servicios que se presten. El precio expuesto debe ser respetado en el ticket o factura emitida.
- **Derecho a ticket o factura tras la prestación del servicio:** Los consumidores tienen derecho a la recepción de un ticket donde figuren desglosadas las partidas consumidas, así como a solicitar factura con los datos que se faciliten y los impuestos vigentes. Es importante solicitarla para poder interponer cualquier reclamación.



# Derechos de los consumidores. 2

- **Derecho a no dar propina:** No se puede exigir por parte del establecimiento propina por los servicios ofrecidos, así como la misma **no puede incluirse en el ticket o factura.**

Existen determinadas excepciones en viajes combinados (cruceiros y viajes organizados) pero su obligatoriedad estará pactada con anterioridad.

- **Derecho a la calidad del servicio:** La calidad del producto y servicio de cada establecimiento viene determinada por las estrellas que tenga. A este respecto existe una regulación específica.



# Derechos de los consumidores. 3

- **Derecho de acceso y admisión:** El acceso a los servicios de hostelería y restauración es libre; solo se podrá limitar previa autorización de la autoridad competente, por razones de edad, moralidad, higiene o convivencia. No, por supuesto, por razones de raza, forma de vestir, orientación sexual, etc. Cualquier motivo legal de inadmisión deberá figurar claramente especificado en la entrada del establecimiento
- **Derecho a información sobre los alérgenos:** Los consumidores tienen derecho a ser informados cuando lo soliciten sobre las sustancias que pueden provocar reacción alérgica.



# Derechos de los consumidores. 4

- **Derecho a ser resarcido por los daños:** El establecimiento tiene responsabilidad civil frente a los usuarios:
  - **En contratos de hospedaje.** Los bienes que el cliente introduzca en su establecimiento, cuando fueran sustraídos o dañados por sus empleados o personas ajenas. Se establece esa responsabilidad cuando el cliente siguió las indicaciones del hostelero respecto a su custodia (normalmente, depósito de joyas, dinero y objetos de valor en la caja fuerte).
  - **En restaurantes, bares, etc.** Los casos más frecuentes son los derivados de alimentos en malas condiciones, que dan lugar a intoxicaciones. Existe una responsabilidad del restaurador cuando se produce la intoxicación por la comida o bebida que sirve. La responsabilidad civil del establecimiento variará en función de demostrar la existencia o no de negligencia.



# Obligaciones y reclamaciones

## ● Obligaciones de los consumidores

- El pago de los servicios recibidos.
- No alterar la convivencia.
- No hacer uso de los aseos sin autorización del titular.
- No consumir alimentos de otros establecimientos sin autorización del titular.

## ● Reclamaciones

Para efectuar cualquier reclamación, solicite la **Hoja de Reclamaciones** que todos estos establecimientos deben tener a disposición del público y a la misma **adjuntar la factura o ticket**.

**En caso de que no la tengan, incurrirán en una infracción administrativa.**

Se intentará un acuerdo entre las partes y en caso de que no se produzca se puede acudir al procedimiento arbitral, siempre que el empresario se someta al mismo, en caso contrario se deberá acudir a los tribunales.



*estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte*

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 [cerca.alicante.es](http://cerca.alicante.es)  [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**