

EL 2 D'AGOST, A LLORET

Contra el turisme, l'«overbooking»

L'afer d'«overbooking» —o doble contractació hotelera— produït a la Costa Brava, i concretament a Lloret de Mar, pot afectar de forma molt greu la temporada turística.

Els primers «tour operators» ja han deixat de vendre reserves als hotels.

Miquel Riera

Set inspectors, pertanyents a la Direcció General de Turisme de la Generalitat, treballen durant aquests dies a la zona per tal de localitzar els establiments implicats en les irregularitats.

amb màxima severitat per als implicats en l'«overbooking», a partir de les dades que obtinguin els inspectors de l'organisme públic. D'aquesta manera, pretenen aconseguir que no es tornin a repetir, de cara a properes temporades, situacions com aquesta que fan un gran mal al sector.



DOMÈNEC UMBERT



Dalt, Arseni Gibert, regidor de Turisme de Lloret. Baix, apartaments de la població.

ritats. Fins al final de l'estiu continuaran la seva tasca. Després del procediment d'inspecció, el tema passarà als serveis jurídics, els quals hauran d'adoptar les resolucions pertinents.

El director general de Turisme de la Generalitat, **Àngel Miquelsanz**, ha explicat a aquesta revista que s'actuarà

Quinze hotels afectats

Segons dades de la Generalitat, quinze hotels i diverses agències de les zones turístiques més importats han fet sobrecontractacions. Entre els establiments implicats a Lloret, dissabte 2 d'agost, hi ha el **Niza** i el **Felipe III**, de la cadena **Guitart**; i el **Rosamar** i el

Don Quijote, de la cadena de **Florencio López Mallo**. Responsables d'aquest darrer, però, han assegurat que no se'ls pot relacionar amb l'«overbooking», per la qual cosa han sol·licitat una investigació exhaustiva de la Generalitat que els permeti demostrar la seva innocència.



tano



tano



tano



tano



tano



tano

GANDIA

Fa alguns dies, el director general de Turisme es va reunir amb agents de viatges i operadors turístics de la Costa Brava, amb la intenció de trobar una solució conjunta a la problemàtica. Àngel Miquelsanz assegura que un *tour operator* de nacionalitat holandesa ja ha deixat de vendre reserves hoteleres a Lloret de Mar, atès el clima de desconfiança que s'ha creat en la seva clientela. A aquest, de ben segur, se n'afegiran d'altres, en cas que el sector no aconseguixi un profund rentat de cara les properes setmanes.

Un aspecte molt problemàtic, que contribueix a complicar la situació, és el ressò que ha tingut el tema als mitjans de comunicació estrangers. Això és perjudicial per a l'arribada de turistes a la Costa Brava, davant la mala imatge que estan creant-se els establiments hotelers del litoral.

Per a Miquelsanz, la qüestió s'ha deformat molt als països estrangers. «Un periòdic alemany —es queixa— va arribar a publicar, fins i tot, que uns sis mil turistes d'aquesta nació s'havien vist obligats a dormir als autobusos per manca de llit, a Lloret de Mar, la qual cosa és absolutament falsa». Per aquesta raó, el director general de Turisme pensa ara anar a Holanda i Alemanya, on farà rodes de premsa, a fi d'aclarir aquesta situació, que ha conduït ja a l'anul·lació de reserves.

Guerra de xifres

Una guerra de xifres entre les instàncies públiques ha esclatat alhora. Mentre la Generalitat assegura que el nombre de turistes que es van quedar sense plaça no ultrapassava els cinc-cents, segons el regidor de Turisme de l'Ajuntament de Lloret, Arseni Gibert, els afectats foren tres mil set-cents; xifra aquesta darrera que és considerada per la Generalitat sense fonament i no demostrable.

Pel seu cantó, Ramon Bagó, alcalde de Calella, ex-responsable de Turisme de la Generalitat i empresari del ram, considera que més que el nombre, el punt més negatiu són els fets mateixos, quan s'està fent un gran esforç, des de tots els àmbits, per millorar l'oferta turística.

A parer de la majoria de fonts consultades, no es pot dir que hi hagi un culpable concret d'aquest cas d'*overbooking*, i els perjudicis han de ser compartits per tots els estaments implicats. La manca de coordinació en-

tre els organismes públics i privats, unida a unes circumstàncies excepcionals, conduïren a la situació. Àngel Miquelsanz recorda que aquell disabte l'arribada de visitants a Lloret de Mar fou molt gran, prop de quaranta mil persones. La cosa va empitjorar amb els turistes italians, que no havien reservat la plaça de l'hotel prèviament. Els anomenats «viatges fortuna», que organitzen les agències —a baix preu—, sense una destinació concreta, han estat un altre factor negatiu.

Sigui com sigui, el 2 d'agost Lloret oferia una aparença de desgavell, amb nombroses persones desconcertades que no sabien on anar. A l'entrada dels hotels hi havia llargues cues. Alguns, cansats de la recerca infructuosa d'un lloc on poder dormir, van haver de fer servir el seu cotxe com a indret improvisat de descans, mentre que d'altres pogueren instal·lar-se a hotels de les poblacions veïnes.

La possibilitat de l'*overbooking* era ja previsible fa alguns mesos, davant la gran demanda de places hoteleres, que ha portat a una plena ocupació els mesos de juliol i agost. Per aquest motiu, la Generalitat començà els preparatius de la temporada al febrer passat. El director general de Turisme es reuní amb el president de la Confederació d'Hoteleria de Catalunya i el director de l'Associació Catalana d'Agències de Viatges, per informar-se del volum de contractacions i de les reserves dels *tour operators*.

Aleshores, ja es va detectar la presència d'establiments on hi havia sobrecontractació. «Per sort —diu Miquelsanz— la majoria actuaren conscientment, tot i que alguns no feren cas de les recomanacions. Contra aquesta minoria que ha incomplert les regles s'actuarà decididament. No obstant això, el problema hauria pogut ser de molta més entitat».

Tensió entre la Generalitat i el Patronat de Turisme

L'autor principal —segons aquesta versió— de l'exageració dels fets ha estat el Patronat Municipal de Turisme de Lloret, el qual ha entrat en una contesa indirecta amb el Departament de Turisme i Comerç de la Generalitat i amb alguns sectors del gremi d'hoteleria i les agències de viatges. Aquests darrers han demanat la destitució del regidor de Turisme d'aquesta població, Arseni Gibert, per allò que consi-

deren una manipulació dels fets. També creuen que es vol desprestigiar i culpar els responsables de la Generalitat per l'*overbooking*, i donen suport a l'actuació de Miquelsanz. Els dos gremis han anunciat que retiraran els representants del Patronat Municipal de Turisme mentre Gibert continuï al front.

El responsable de Turisme d'aquesta població costanera fa referència al fet que el Patronat no vol entrar en cap polèmica de xifres i que l'*overbooking* de dissabte dia 2 va afectar efectivament entre tres i quatre mil persones. Gibert manifesta compartir la preocupació de la Conselleria per l'enrenou i valora l'esforç de la major part del gremi hotelier, dissabte passat, en haver pres les mesures necessàries perquè no es repetís l'*overbooking*.

Sobre les acusacions d'exageració del tema, assenyala: «Aquell que no s'ho cregui hauria d'haver vingut a Lloret el dia 2 d'agost, per adonar-se de la situació».

Al mateix temps, el Patronat Municipal de Turisme es queixa que no és la primera vegada que es produeixen a la població problemes d'aquesta mena i critiquen una minoria empresarial del sector, indeterminada, que no actua amb la responsabilitat i la professionalitat exigibles. «Cal la col·laboració de l'empresariat responsable amb el govern de la Generalitat en l'eradicació d'aquestes pràctiques, com evitar també friccions internes entre les parts afectades», asseguren.

«El govern català té a l'abast un bon instrument en el registre de contractes —instaurat pel Departament de Comerç i Turisme el 1982—», però lamenten que «romanguí pràcticament verge, a hores d'ara, de contractes registrats».

Per això, el gruix majoritari del sector —continuen— ha de trencar amb aquest pacte de silenci i considerar molt nocives per als interessos turístics de la zona les pràctiques d'aquestes minories. En aquest sentit, «l'administració i els tribunals de justícia han de garantir el compliment dels contractes i evitar que els consumi-

dors es vegin afectats per aquestes irregularitats».

Malgrat les bones intencions del Patronat de Turisme, la preocupació entre els empresaris hotelers lloretencs és palesa i la magnificació de les xifres ha portat a un augment en les cancel·lacions de les reserves, quan el tema ha transcendit als mitjans de comunicació estrangers. Tot això pot tenir resultats molt negatius per al futur turístic de Lloret. Alhora, els empresaris hotelers locals manifesten haver adoptat un servei especial perquè els turistes no tinguin problemes



Hotel Rosamar: l'*«overbooking»*.

d'allotjament en les setmanes que queden de temporada, i es mostren confiats en les tasques d'inspecció que fa la Direcció General de Turisme de la Generalitat.

Bona temporada turística

L'incident de l'*overbooking* ha alterat una temporada turística que és, no només a Lloret de Mar, sinó a la resta de Catalunya, molt bona. D'acord amb les dades disponibles, l'augment global en l'afluència de visitants pot estimar-se en un vint per cent en relació a la temporada passada. Així mateix, el pas de turistes a l'enclavament fronterer de la Jonquera, segons els controls de la Generalitat, és superior en un quaranta-cinc

per cent, si tenim per referència l'any anterior.

Aquests bons resultats, en opinió dels entesos en temes turístics, són deguts a diversos factors. En primer terme, a la recuperació del turisme britànic, el qual va patir al 1985 una davallada significativa, que afectà sobretot a principis de temporada. També els italians han respost a les expectatives posades a partir dels campionats mundials de futbol de 1982, i han acudit puntualment. La mateixa cosa podem dir dels francesos, si bé s'ha observat un lleu retrocés enguany en la vinguda d'alemanys, que són els principals visitants de la Costa Brava.

Els organismes competents coincideixen a afirmar que Catalunya disposa avui d'una oferta hotelera adequada —amb unes dues-centes vuitanta mil places—, unit a la bona situació geogràfica i vies de comunicació que enllacen els diferents punts del litoral català. Un altre element és l'equilibrada relació, en general, entre la qualitat i els preus que s'ofereix als visitants. D'això, se'n deriva que Catalunya estigui per damunt, en aquests moments, de països com Iugoslàvia o Grècia en les preferències del turisme europeu.

Modernització del sector

Per a la Direcció General de Turisme de la Generalitat, però, la incorporació de l'Estat espanyol a la Comunitat Econòmica Europea demana una progressiva modernització de les estructures turístiques al Principat. Aquesta modernització és indispensable si vol aspirar-se a una qualitat òptima en l'oferta turística i poder competir així, en les millors condicions, amb els estats comunitaris.

Cal aleshores una actuació conjunta de la classe empresarial —que encara no hi és—, en col·laboració amb les institucions, per aconseguir una planificació correcta de les necessitats de cada temporada. Això evitaria sorpreses desagradables. Sens dubte, una coordinació més estreta afavoriria que no es produïssin incidents com l'*overbooking*. És convenient alhora superar la manca de professionalitat d'alguns hotelers, per situar l'oferta a l'altura comunitària. Això es tradueix en abusos dels quals són víctima els visitants, com ara la poca qualitat del servei en alguns establiments, la poca preparació del personal o preus exagerats, com els de les trucades telefòniques —sovint escandalosos—, fets que contribueixen a distorsionar la imatge que es pretén donar. □