

‘Tot inclòs’ sense regulació

El president balear, Jaume Matas, considera que no cal regular l'activitat turística i, per tant, no vol intervenir per frenar el "tot inclòs", la contractació de paquets turístics que inclouen totes les despeses.



Entre una cinquena part i una quarta part dels turistes arribats a les illes ho fan aprofitant el "tot inclòs".

El comitè d'experts que formà el Govern balear per determinar què es pot fer amb el "tot inclòs" va concloure (vegeu el número 1.125 d'EL TEMPS) que no calia cap regulació legal. Tot i això, la polèmica que acompanya des de fa dos anys aquest sistema de contractació de paquet turístic aconsellà l'executiu a fer-

hi alguna cosa, perquè tant l'oposició política, en especial el PSIB-PSOE, com diferents col·lectius d'empresaris de l'oferta complementària –la pime, plataformes d'afectats que han demanat la intervenció del Defensor del Poble...–, així com el sindicat UGT continuen insistint en les seves crítiques. Asseguren que a les zones on hi

per exemple, l'estiu del 2004, que el percentatge era del 19%. Per a l'estiu passat el portaveu socialista va pronosticar, en declaracions a aquest setmanari, que com a mínim es repetiria el percentatge i com a màxim se situaria entorn del 23%. Enguany, de moment, no hi ha dades, si bé tot indica que el fenomen es mourà finalment en registres semblants als dels dos anys anteriors. En qualsevol cas, que entre una cinquena part i una quarta part dels turistes arribats a les Illes ho facin acollits al "tot inclòs" dóna idea de la importància del fenomen. I, en conseqüència, permet entendre la intensitat de la reacció en contra dels grups abans esmentats que demanen la intervenció del Govern perquè reguli legalment aquesta mena de contractacions turístiques per acotar-les si és que no pot prohibir-les, com alguns també han demanat. Pressionat per la polèmica i per les queixes, l'executiu convocà a final de l'estiu passat un "comitè d'experts" perquè avalués la situació. Els experts, finalment, van acordar que no calia promoure cap regulació legal en contra de la modalitat de contractació perquè, segons raonaven, es tracta d'una reacció pròpia del joc del mercat d'oferta i demanda. L'executiu illenc, en efecte, ha decidit no regular-lo. Més encara, recentment el president Matas ha explicat que, en la seva opinió, el sector turístic no necessita cap regularització, sinó tot al contrari.

Què és el 'tot inclòs'?

Segons el sistema de contractació de paquet turístic anomenat "tot inclòs" tot el client paga en origen tots els serveis i productes que consumirà en la seva destinació. D'aquí el nom. És a dir, contracta el viatge, l'estada i, a més, en el preu li va inclòs tot tipus de consum –menjar, dinar, begudes, diversió, etc.– que pugui fer durant els dies de vacances. La conseqüència negativa ha estat que a les zones on s'ha imposat el sistema, l'oferta complementària ha vist disminuir dràsticament les recaptacions, amb l'amenaça consegüent sobre la feina dels treballadors.

ha hotels que ofereixen el "tot inclòs" la recaptació dels establiments de l'oferta complementària –bars, restaurants, etc.– baixa any rere any, de manera que el seu futur és molt incert i afecta negativament la mà d'obra, que perd hores de feina i que veu amenaçat fins i tot el lloc de treball.

Mentrestant, cada temporada alta el "tot inclòs" té més i més èxit: l'any passat, entre el 19 i el 23% dels turistes arribats a les Illes s'acolliren a aquest sistema. Per a enguany no hi ha perspectives clares. L'executiu sempre parla de quants establiments el practiquen, però no sol donar el nombre de turistes que utilitzen aquest servei. Normalment és a força d'intervencions parlamentàries crítiques –interpel·lacions i preguntes– del portaveu socialista per a temes turístics, Celestí Alomar, quan el conseller de Turisme, Joan Flaquer, dóna alguna xifra de turistes acollits al "tot inclòs". Així fou com reconegué,

Mesures i no-regulació. El passat dia 4 de gener, el conseller de Turisme del Govern balear, Joan Flaquer, convocava una conferència de premsa per informar de les mesures que el Gabinet havia decidit posar en marxa per "garantir la qualitat del tot inclòs". Pròpiament no es tractava de cap regulació, si més no en el sentit reclamat pels damnificats. El Govern es limitarà a implantar cinc mesures que no cerquen ni aturar ni reduir el "tot inclòs", sinó que el complementaran.

La primera serà posar en marxa una campanya d'inspeccions *ad hoc*, en col·laboració amb la Conselleria de Salut i Consum, per garantir que tots els establiments que ofereixen aquest sistema de contractació complen al detall les normes de funcionament. La segona consistirà a crear un observatori



V. MAGRI

turístic, dependent de la Conselleria de Turisme i en col·laboració amb experts externs, que es dedicarà a estudiar els canvis en les tendències de la demanda turística. La tercera serà un decret de la Conselleria pel qual es garantirà el "dret a la informació" de tots els clients acollits al "tot inclòs" i, a més, es facilitarà i es farà més àgil qualsevol reclamació. La quarta serà l'elaboració d'un certificat de qualitat específic per als establiments que ofereixen aquesta modalitat. I la cinquena, una campanya de publicitat a favor de l'oferta complementària entre els turistes.

El conseller Flaquer, en presentar aquestes mesures, demanà que no es "dimonitzi" el "tot inclòs" perquè forma part del mercat i no queda més remei que conuiu-hi. Això sí, reconegué que cal que aquest tipus d'oferta tenguí una magnitud, en relació amb la global turística balear, "ben dimensionada", sense entrar en més detalls de com es podria arribar a forçar una dimensió concreta o quina seria la millor.

Al capdavant, l'estratègia de la política turística del Govern illenc és evitar al màxim la regularització legal del turisme. Fidel, per tant, a la seva convicció ideològica que defineix com a liberal. Era quelcom conegut, però el president Jaume Matas ho expressà amb tota la rotunditat de què va ser capaç durant la III Conferència Turística Internacional organitzada per Exceltur (Aliança per a l'Excel·lència Turística, una mena de *lobby* turístic que agrupa els empresaris hotelers més importants de l'estat), celebrada a Madrid el passat 24 de gener. El president illenc es mostrà convençut que el futur en general del turisme passa per "regular menys o desregularitzar" l'activitat, sempre que això no vagi en perjudici de la qualitat de l'oferta. La setmana passada posà en pràctica la seva convicció i va anunciar, sobtadament, que la reforma integral de la platja de Palma es duria a terme gràcies a l'acord a què el seu Govern ha arribat amb els hotelers de la zona. El pla, que preveu un canvi absolut de la zona, que és una de les més densament explotades turísticament de Balears, és de tal magnitud que el cost estimat és d'uns 1.000 milions d'euros. Quan féu l'anunci, en un acte al qual va assistir el delegat del

Més per menys a Benidorm

El sector turístic de la costa Blanca del País Valencià ha anat creixent en els darrers anys en milers de places hoteleres que ara, però, cal omplir perquè cap establiment es veja forçat a tancar. Benidorm ha viscut en primera persona aquesta expansió, en certa mesura, animat per l'èxit que, fins ara, ha tingut i té el model turístic de sol i platja que la ciutat ha anat desenvolupant des dels anys seixanta. Aquesta fórmula ha donat bons resultats fins ara, però el futur no serà un camí de roses. Ni de bon tros. La creixent competència d'altres estats de la resta de Mediterrània i del Carib fa que siga necessari posar en funcionament tots els models per tal de fer front a aquesta situació. I, en aquesta lluita, no serà il·legal, de cap de les maneres, utilitzar les armes de l'enemic.

De fet, és pràcticament impossible competir amb el preu que trauen al mercat aquests nous competidors. I, per això, una de les alternatives que barallen els empresaris del sector turístic valencià és importar un dels mecanismes que afavoreix l'èxit d'aquestes noves destinacions: la fórmula del "tot inclòs". Als principals punts turístics dels Països Catalans, això, ja és una realitat. A Benidorm, sense anar més lluny, la cadena Magic Costa Blanca, propietat de l'empresari Francisco García, fa anys que utilitza la fórmula. I el mateix ocorre a les Illes Balears i en diversos punts de Catalunya. És una manera que el client no se'n vaja de l'hotel a consumir i gastar-se els euros que puga dur a sobre als bars del voltant o a l'altra punta de la ciutat. El sector de la restauració benidormer, però, protesta, com ha passat,

per exemple, a les Illes Balears, perquè veu en aquesta fórmula de capció de clients un perill per als seus negocis.

El "tot inclòs" no s'acaba, però, a Va acompanyat d'una sèrie d'activitats paral·leles per tal de fer més divertit i agradable l'estada i que el client s'oblidi la necessitat d'eixir de l'establiment. Fins ara, aquest model funcionava fins a l'hora bruixa, les dotze de la nit. Però els propietaris de l'ementada cadena benidormera han pensat que la diversió pot durar 24 hores. Han passat, ara, a una segona fase per mantenir els clients a l'hotel: oferir beguda gratis tot el dia i així enganxar el turista. De moment, ha implantat l'oferta en quatre dels seus establiments hotelers com una mena de projecte pilot. El preu és, a més a més, prou barat. Es pot gaudir de l'allotjament, menjar i beguda per uns 30 euros al dia. De moment, aquest nou producte turístic només va adreçat al públic estranger, principalment, britànic. De fet, aquest mercat representa el 60% del total de turistes que visiten Benidorm a l'hivern. La resta del pastís turístic el conformen els viatges de l'individu i grups que vénen de Bèlgica, França i Holanda. Fins ara s'ha comercialitzat, exclusivament, a la Gran Bretanya. La cadena, de tota manera, pretén ampliar poc a poc, als seus nous hotels l'experiment i oferir-lo també a la resta dels mercats turístics de cara a la pròxima temporada alta.

El grup Costa Blanca disposava d'un paquet turístic "tot inclòs" que, per 32 euros el dia, permetia als turistes gaudir d'un nombre il·limitat de consumicions fins a les dotze de la nit.

L'estratègia de la política turística del Govern illenc és evitar al màxim la regularització legal del turisme

Govern estatal, Ramon Socias, la seva presa va ser absoluta, ja que els executius estatal i autonòmic no han arribat cap acord sobre el particular. Soc expressà la seva estranyesa davant "d'un anunci que, tanmateix, sense finançament del Govern espanyol no es podrà concretar". Però Matas donà per fet: "Si algú se'n queda marge, mala sort, però ho farem igualment." És un exemple que permet c



Benidorm, a la imatge, i la resta de destinacions turístiques del litoral valencià comencen a patir la moda del "tot inclòs".

A aquesta hora es tancaven tots els bars i molts clients es veien obligats a tornar a les habitacions o a eixir de l'establiment per a continuar consumint a partir d'aquesta hora. Ara el servei s'amplia a les 24 hores. Al marge de les begudes, també s'oferiran, com a novetat, aperitius freds dins d'un bufet. La nova oferta està en marxa des de fa poc més d'un mes en tres establiments de Benidorm: Magic Rock Gardens, Cristal Park i Vila de Benidorm. També s'ha implantat als apartaments turístics Monika Holidays, ubicats a la Cala de Finestrat. En tots, la cadena ha habilitat sales o salons més apartats de les zones de les habitacions per tal que els clients amb més ganes de festa no destorben massa els qui

volen dormir. En aquestes zones de marxa, per accedir a les quals es necessita la mateixa targeta amb la qual s'entra a l'habitació, la cadena ha instal·lat dispensadors de begudes i de menjar. I allí es pot romandre, sense cap mena de despesa més, tota la nit. La cadena va presentar aquesta novetat durant la passada edició de la fira turística més important del món, la World Travel Market, que es va celebrar a final del passat mes de novembre a Londres.

Només alguns hotels de les Illes Canàries han intruït experiències més o menys semblants. Cadenes com ara AC ja tenen sistemes d'autoservei durant les 24 hores, encara que sols de beguda i fruita. D'altres tenen horaris limitats.

sar que l'executiu balear vol portar fins a les darreres conseqüències la seva convicció que el que importa és consensuar sobretot amb els hotelers, que reconeix com "el sector", tot i que, en realitat, es tracta només d'unes 1.700 empreses a tot Balears. En aquest context polític i ideològic, s'entén perfectament que no es vulgui regular el "tot inclòs" a pesar que el PSIB-PSOE, sindicats i damnificats continuen pensant

Combinar el menjar i la beguda amb la llibertat horària és tota una novetat. El grup Costa Blanca ha estat sempre un dels més inquietos a l'hora de captar turisme utilitzant les fórmules de més per menys preu. De fet, al llarg dels últims anys ha anat llançant paquets turístics batejats amb el nom de "Màgic Baix Cost", "Màgic Parelles", "Només allotjament i desdèjuni", "Només mitja pensió", "Family club", "Silver Card" o "Gold Card". Segons el vicepresident de l'empresa, Javier García, es tracta d'oferir llibertat al client. A més de tot açò, els turistes que paguen aquest paquet turístic poden desplaçar-se per Benidorm amb un autobús, anomenat "Club d'Amics", i consumir fins a les dotze de la nit a la resta dels establiments que la cadena disposa a la capital turística del País Valencià, a la Cala de Finestrat o al camping de temàtica medieval ubicat a la plantja de l'Albir.

El propietari de la cadena Magic Costa Blanca, Francisco García, és el mateix que construeix un megahotel de prop de 1.400 habitacions ubicat a la cala de la Vila Joiosa: el polèmic Atrium Beach, que li ha costat al promotor, després de demostrar-se que ha comès una infracció urbanística greu, una sanció de 12 milions d'euros, la més gran mai imposada per la Generalitat Valenciana, a més de l'enderrocament de l'excés d'edificabilitat. L'estructura, però, continua presidint la petita caleta. Francisco García encara es resisteix a executar l'ordre d'enderrocar una part de l'edifici, mentre, d'altra banda, tracta de buscar una eixida diferent que li permeta afrontar la fallida econòmica que li pot provocar aquest embolic urbanístic.

A. V. Santamaria

El Govern es limitarà a implantar cinc mesures que no cerquen ni aturar ni reduir el "tot inclòs"

que és una amenaça seriosa que mereixeria una legislació específica. Els hotelers no ho creuen així i, en sintonia amb el gabinet Matas, pensen que no s'ha de "demonitzar" aquesta modalitat, que per a la temporada alta d'enguany promet ser, novament, l'estrella del turisme balear, si més no com a motiu de polèmica.

Miquel Payeras