

CONCLUSIONS DE L'INFORME ELABORAT PER LA COMISSIÓ D'EXPERTS PER A L'ESTUDI I EL SEGUIMENT DEL TOT INCLÒS

Integrants de la Comissió

Esteve Bardolet Jené
Josep I. Aguiló Fuster
Joan Fuster Lareu
Ina Martínez Cañellas
Antoni Serra Cantallops
Mateu Picornell Cladera
Francesc Albertí Jaume
Chris Langley Kirke
Joan Buades Feliu

Índex

- I. Introducció
- II. Aproximació a la modalitat anomenada *tot inclòs*
- III. Regulació normativa de la modalitat del tot inclòs
- IV. Consideracions dirigides als subsectors afectats pel tot inclòs
- V. L'Administració i la necessària visió estratègica del turisme i del futur d'aquest a les Illes Balears

I. INTRODUCCIÓ

En abordar les conclusions de l'informe encomanat a la Comissió d'Experts per a l'Estudi i el Seguiment del Tot Inclòs (d'ara endavant TI), resulta necessari, en primer lloc, referir-se a l'**abast exacte de l'encàrrec**, a fi de constatar si s'ha donat compliment a aquest mandat.

De conformitat amb el que disposa el Decret 38/2005 de la Conselleria de Turisme del Govern de les Illes Balears, l'encàrrec realitzat a la Comissió se circumscriu a **elaborar un informe sobre la conveniència o no de regular la modalitat coneguda per tot inclòs (TI) i, si escau,**

en quins termes. És a dir, el mandat que la norma referida fa a la Comissió és que emeti la seva opinió sobre l'oportunitat de regular una concreta modalitat de l'oferta d'allotjament i, si escau, l'abast que ha de tenir la norma o el conjunt de normes de nova redacció. Així doncs, no s'ha encarregat a la Comissió una anàlisi o valoració de la problemàtica general que afecta el turisme en l'àmbit de la nostra comunitat autònoma o altres qüestions que vagin més enllà d'emetre la concreta opinió transcrita.

Dit això és necessari destacar que l'aparició al nostre mercat de la modalitat d'allotjament que ens ocupa no és aliena als avatars i canvis de tota índole que afecten la pròpia noció de turisme, en el sentit més tradicional o característic, amb les seves lògiques seqüeles per a la pràctica totalitat dels subsectors turístics. Avui en dia termes com *turisme residencial, oferta no reglada, seat only, low cost, comercialització directa, etc.*, són conceptes imprescindibles per analitzar la realitat del turisme i les seves tendències futures. La modalitat d'allotjament del TI no resulta aliena a aquestes tendències.

Malgrat el mandat de circumscriure l'informe a l'estudi del TI i atesa l'accelerada evolució de l'oferta turística, la Comissió, en alguna de les seves conclusions, es referirà a qüestions que no es limiten a l'estricta valoració de la necessitat de regular el TI i es referirà a qüestions de major amplitud i calat, sense que amb això desnaturalitzi el mandat rebut ni pretengui emprendre qüestions que li són alienes.

II. APROXIMACIÓ A LA MODALITAT DEL TOT INCLÒS

En abordar l'estudi del tot inclòs, la primera exigència consisteix a definir-ne el concepte i intentar establir uns trets o característiques que permetin configurar-lo partint d'una noció homogènia per poder assolir així conclusions vàlides.

Aquesta necessitat és encara major a causa del fet que el desenvolupament d'aquesta modalitat d'allotjament sorgeix des del mercat (sense valorar en aquest moment si per una iniciativa de l'oferta o una exigència de la demanda) i no hi ha una definició prèvia, generalment normativa, que faciliti un punt de partida o una aproximació al concepte.

Juntament amb això, s'haurà de tenir en compte la inexistència d'una oferta uniforme de TI com també que es donen paradoxes com és ara la d'establiments d'allotjament en els quals coexisteix el TI al costat de les modalitats més tradicionals (mitja pensió, pensió completa i, fins i tot habitació i berenar); altres hotels fan oferta del TI en certs mesos o temporades, normalment coincidents amb l'anomenada *temporada alta*,

mentre que la resta de l'any mantenen les fórmules més tradicionals. Es donen supòsits en els quals l'oferta del TI assoleix exclusivament els aspectes alimentaris (l'anomenat *aliments i begudes*), mentre que d'altres fan oferta de serveis diversos, en especial de caràcter esportiu, com ara la utilització gratuïta de les instal·lacions de tennis, pàdel, minigolf, etc. o l'animació; en altres establiments, per accedir a certs productes, fins i tot d'àpat o beguda, ha d'abonar-se un complement. Fins i tot, la Comissió ha conegut casos en els quals l'establiment hotelier estableix acords amb establiments de restauració de la zona per oferir conjuntament el seu producte. En definitiva, l'oferta del TI és molt variada, plural, imaginativa i canviant.

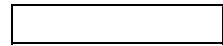
En un altre ordre de coses, hi ha productes de vacances en els quals el TI és clarament inadequat o de molt difícil implantació. Aquest és el cas del cicloturisme, el golf, el senderisme, el turisme de nit, etc., atès que el concepte d'aquests els fa incompatibles amb una modalitat que es caracteritza pel consum a l'establiment mateix. Al contrari, hi ha altres modalitats de vacances i entre aquestes, per ser la més rellevant, l'anomenat *turisme familiar*, en el qual el TI ha trobat el lloc òptim.

Hem de referir-nos, així mateix, als hàbits del consumidor i a la seva cultura com a tal. La demanda de modalitats d'allotjament concretes o la resposta a les ofertes dels agents econòmics tindran diferent resposta segons nacionalitats, circumstàncies personals, segment econòmic al qual pertanyin, etc.

El que hem exposat no fa sinó confirmar l'enorme dificultat que comporta configurar un concepte exacte del TI per la multiplicitat de factors que l'afecten i que incideixen en la seva realitat com a oferta d'allotjament.

De les reunions mantingudes amb els diferents agents econòmics que intervenen en la cadena de valor que implica el turisme, podem afirmar, amb rotunditat, que el TI a les Illes Balears no neix com una iniciativa de l'oferta, sinó com una exigència d'un segment de la demanda. Aquesta dada és especialment transcendent per tal com no hem detectat un interès especial per fomentar la modalitat; si de cas, els principals implicats, els operadors turístics i el subsector de l'hoteleria, han volgut donar resposta a una demanda creixent entre els visitants de les Illes Balears, els quals, al seu torn, s'han mogut per raons de variada índole, si bé sempre amb el disseny de **controlar el seu pressupost de vacances**. Entre aquestes raons i per tal com són les més destacables assenyalam les següents:

- A. La crisi econòmica que, des de fa temps, afecta els països emissors, en especial Alemanya, amb la consegüent influència en el pressupost per a les vacances familiars.



- B. L'encariment de l'oferta complementària, agreujat per l'entrada en circulació de l'euro, i la facilitat i la transparència que això ha suposat per establir criteris comparatius sobre els preus.
- C. L'oferta de productes de TI a destinacions no llunyanes dels mercats emissors (Turquia, el nord d'Àfrica, Egipte, etc.), al costat dels tradicionals més allunyats del Carib, que han evidenciat els avantatges d'aquesta modalitat, en especial per al turisme familiar i en temporada alta.

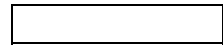
Exposat això i en honor de crear un concepte homogeni, podem definir el TI com aquella modalitat d'hostalatge en la qual, al costat de l'allotjament estricte, s'inclou o incorpora la generalitat d'aliments i begudes que se serveixen dins de l'establiment hotel·ler, ja sigui als bars, menjadors, restaurants, ja sigui, fins i tot, als minibars, i s'ofereix tot això per un preu tancat. Al costat d'aquesta oferta d'allotjament, àpat i beguda, se solen incloure altres serveis complementaris, com ara activitats d'animació i esportives a les instal·lacions de l'establiment.

Si bé això s'esdevé a la gran majoria de les ofertes, no hi ha un catàleg tancat o una relació dels serveis que han d'estar compresos en la modalitat ressenyada i depèn, per tant, dels estàndards de qualitat de cada allotjament turístic que fa l'oferta.

III. REGULACIÓ NORMATIVA DE LA MODALITAT DEL TOT INCLÒS

Delimitat el concepte del TI i assabentada de la profusió de normes i reglaments que afecten l'activitat d'allotjament, sens dubte una de les més reglades del mercat, la Comissió es decanta, amb l'opinió favorable de la majoria dels seus membres, per **NO** promulgar una regulació específica de la modalitat d'allotjament coneguda com a tot inclòs, d'igual manera que consideraria innecessari regular específicament altres modalitats d'hostalatge com ara la mitja pensió, la pensió completa, etc. La majoria dels membres de la Comissió considera que la reglamentació implicaria, en si mateixa, una adjectivació negativa de la modalitat, sense que no hi hagi raons objectives per afirmar que això és així, ni la creença que la nova ordenació podria comportar un avantatge o una millora de la modalitat.

Ara bé, d'igual manera que una reglamentació específica d'aquesta modalitat d'allotjament manca de justificació, els membres de la Comissió consideren que l'Administració ha d'extremar les funcions de vigilància i inspecció que les normes vigents estableixen en els punts o aspectes que seguidament es relacionen i respecte dels quals hi ha àmplia



normativa vigent que li permet controlar l'activitat i evitar que es produeixin situacions no desitjades, menyscabament de qualitat, abusos, etc. D'entre els aspectes en els quals l'Administració haurà d'extremar el seu zel, en destacam els següents:

- A. El compliment estricte de les normes higienicosanitàries.
- B. El control de l'accés o servei de begudes alcohòliques a menors.
- C. La publicitat il·lícita, en especial l'enganyosa, que promogui de forma directa o indirecta la contractació dels serveis i que pugui induir a error els destinataris, és a dir els clients.
- D. Facilitar l'accés dels consumidors a les vies de reclamació o queixa i fomentar la utilització de les noves tecnologies, en honor d'afavorir una comunicació àgil i còmoda amb l'Administració.

En definitiva, la Comissió es decanta de manera oberta per la utilització de les disposicions ja existents i no per la creació d'un nou conjunt normatiu dirigit a regular una modalitat concreta d'oferta d'allotjament.

En els debats mantinguts en el si de la Comissió s'ha analitzat la procedència de crear un **catàleg de bones pràctiques**. La conclusió ha estat, així mateix, contrària, per tal com ens hauríem de demanar la raó per la qual redactar aquest catàleg per a la concreta modalitat d'allotjament que ens ocupa i no per a les restants i, fins i tot, per a les altres ofertes que incideixen en el producte turístic en general.

Amb les anteriors afirmacions la Comissió considera que ha donat resposta al mandat que conté el Decret 38/2005.

IV. CONSIDERACIONS DIRIGIDES ALS SUBSECTORS AFECTATS PEL TOT INCLÒS

Contestada la qüestió suscitada, es podria afirmar que la comesa de la Comissió s'ha complert. Això no obstant, els seus integrants consideren oportú realitzar diverses aportacions i observacions als sectors més directament implicats en l'anomenat *tot inclòs* i això en honor de potenciar la cooperació intersectorial.

- A. Referides al subsector d'**allotjament o hostalatge**. Resulta oportú recordar que un dels trets que ha caracteritzat el turisme a les Illes Balears ha estat l'efecte multiplicador, que ha permès a agents econòmics dels diversos subsectors la possibilitat de ser al mercat per oferir els seus productes i serveis i generar riquesa que s'ha repartit de manera àmplia i estable, fins a assolir

[]

significatives cotes de renda i distribució d'aquesta.

Així les coses, els membres de la Comissió consideren que seria un error estratègic que el sector de l'hoteleria realitzàs una aposta excessiva per la modalitat del TI que anàs més enllà de la seva integració en l'oferta plural i variada que ha caracteritzat la destinació turística de les Illes Balears, la qual, ja des dels seus començaments, ha proposat una diversificació molt àmplia que ha permès vertebrar el global de l'economia balear. Un dels èxits que el turisme ha comportat ha estat, precisament, la creació de potents subsectors en la seva cadena de valor, que han coexistit en el mercat i han generat riquesa i renda per al conjunt de la ciutadania.

Preocupa a la Comissió la incidència que pot tenir aquesta modalitat en els nivells de rendibilitat dels establiments d'allotjament. Com sigui que el TI *empaqueta* la majoria de l'oferta i els serveis de l'establiment hotelier i fixa com a contraprestació un preu tancat, l'erosió que pot suposar la negociació dels preus pot comportar, a mig o llarg termini, una caiguda o pèrdua de marge i amb això una pèrdua de rendibilitat.

Per això, la Comissió entén que és convenient configurar el TI com una modalitat més de les que ofereix el sector hotelier i entén que el seu creixement excessiu o una tendència a la *monomodalitat*, no tan sols és indesitjable, sinó que a mig termini resultarà perjudicial, tant per al sector d'allotjament mateix, com per a l'economia global de les Illes Balears. L'aposta decidida per la diversificació, el major nombre de tipologies i productes (entre aquests el TI), ha de ser un repte permanent per a l'hoteleria balear a fi de mantenir les cotes d'innovació i alta competitivitat que sempre l'han caracteritzat.

- B.** Dirigides al subsector conegut com d'**oferta complementària** i més concretament als establiments de restauració, supermercats i botigues d'alimentació.

La Comissió, havent oït els representants d'aquests sectors, destaca, en primer lloc, la falta d'opinió unànime sobre la influència del TI sobre la seva oferta i la disparitat de criteris sobre la seva afectació.

Al contrari, sí sembla unànime l'opinió que en els darrers anys s'ha produït una ruptura del binomi qualitat/preu. Aquest fet, unit a la dada constatada d'un significatiu creixement de l'oferta evidenciat pel nombre de noves cafeteries, bars, *snack-bars*, etc.,

obliga a reflexionar sobre la necessària reconversió del subsector.

Certament, la modalitat del TI afecta un puntual nombre d'establiments l'activitat dels quals s'emmarca dins els esmentats anteriorment. Ara bé, l'aparició d'aquesta modalitat d'oferta hotelera ha estat coetània amb l'apogeu de l'anomenat *turisme residencial o de vacances*, caracteritzat per l'allotjament a habitatges i apartaments que no tenen serveis organitzats i, per tant, són susceptibles de ser captats per l'oferta complementària. Resulta cridaner que aquesta aflluència de visitants no faci un major ús de l'oferta complementària i constitueix un apunt que obliga a reflexionar sobre això.

Els agents econòmics dels subsectors afectats han de reflexionar sobre les causes determinants que han facilitat la implantació del TI i analitzar la conveniència d'acomodar l'oferta a les noves modalitats turístiques que apareixen per professionalitzar les seves empreses i adequar l'oferta a la demanda. En un mercat madur com el balear, no hi caben les mateixes respostes que s'oferien antany, perquè les demandes dels consumidors han variat i aquestes són les que, al cap i a la fi, s'imposen.

- C.** Finalment, hem de referir-nos als **operadors turístics**. És una realitat inqüestionable que la gran majoria de turistes que s'allotgen en la modalitat del TI es valen dels serveis de l'operador turístic, atès que dins del paquet que adquireixen s'inclouen altres serveis tan rellevants com el viatge, els transferiments, els serveis receptius o d'assistència, etc.

L'operador turístic, d'igual manera que s'ha dit respecte a l'hotelier, ha de meditar sobre les raons que han fet de les Illes Balears la primera destinació turística de la Mediterrània –i l'han mantinguda– i anticipar les tendències i exigències dels consumidors perquè la destinació conservi aquesta posició de privilegi.

A judici de la Comissió no sembla que les Illes Balears siguin la destinació més idònia per a un desenvolupament massiu de la fórmula del tot inclòs ni n'és aquesta la vocació. A causa d'això, a la diversitat de la demanda, els avantatges d'una destinació tan coneguda i professionalitzada com les Illes, l'aposta dels operadors turístics, juntament amb els altres agents econòmics que intervenen en la cadena de valor que és el turisme, ha de ser la diversificació del producte que inclogui, com hem reiterat, l'oferta del TI com una més de l'ampli elenc que es posa a disposició dels consumidors. Transformar una destinació com les

[]

Illes Balears, caracteritzada per aquesta àmplia oferta, en un simple *gran complex turístic de tot inclòs* resulta absolutament inadequat i contrari als interessos generals de la ciutadania.

Al costat d'aquesta consideració estratègica, entenem que els operadors turístics han de ser especialment escrupolosos amb l'oferta del tot inclòs que comercialitzin. Exactes i rigorosos en la publicitat, exigents amb el manteniment dels estàndards de servei i qualitat i oposats a treure al mercat productes que, d'immediat, generaran un efecte contraproductiu. Es tracta en definitiva, d'imposar uns adequats patrons de qualitat.

La concentració empresarial operada en aquest subsector permet l'exigència que es comercialitzin productes de tot inclòs que tinguin nivells de qualitat acceptables, que tinguin l'aquiescència del mercat i que evitin temptacions d'acudir a aquesta fórmula com última etapa d'una *fugida cap enlloc* que pugui evocar els productes obsolets.

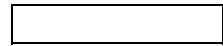
Les recomanacions anteriors convergeixen en la necessitat de fomentar la cooperació intersectorial i l'entesa que els interessos de tots els subsectors intervinents en la cadena de valor que genera el turisme han de cercar punts de convergència i desenvolupament mutu i evitar posicionaments d'uns contra altres, sobretot quan es necessiten i han aconseguit durant un prolongat període de temps una satisfactòria coexistència.

V. L'ADMINISTRACIÓ I LA NECESSÀRIA DEFINICIÓ D'UNA VISIÓ ESTRATÈGICA DEL TURISME I DEL FUTUR D'AQUEST A LES ILLES BALEARS

Resta per fer un comentari, si més no breu, a la comesa que correspon a l'Administració en l'assumpte que ens ocupa.

En abordar l'estudi del tot inclòs, la Comissió ha pogut comprovar l'absència de dades i anàlisis fiables, especialment referides a la demanda.

Aquesta circumstància, unida a la necessitat de conèixer i anticipar-se en el temps als canvis de tendències dels consumidors, aconsella que l'Administració potenciï la investigació i l'estudi dels comportaments de la demanda i la previsió dels canvis i tendències d'aquesta. No és funció de la Comissió indicar si en l'actualitat hi ha ens o organismes de l'Administració amb capacitat per desenvolupar aquesta comesa. El que



si podem afirmar és que la necessitat de conèixer els canvis que es donen en les tendències del mercat resulta capital per poder incidir-hi i mantenir les Illes Balears com a destinació competitiva. En aquest sentit, seria molt convenient fer un estricte seguiment de l'evolució del tot inclòs i l'acomodació d'aquest en l'oferta per observar-ne la inclinació i les tendències. Aquesta sort d'*observatori* facilitarà anticipar una resposta davant del canvi de pautes i comportaments.

Alguns membres de la Comissió suggereixen la conveniència que l'Administració estudiï la creació d'un certificat de qualitat específic per a la modalitat del tot inclòs, d'igual manera que han fet amb altres modalitats d'oferta turística, i tenen interès que es deixi constància d'aquest suggeriment en les conclusions.

Finalment, els membres de la Comissió s'afegeixen a les veus cada vegada més generalitzades de la necessitat de definir una visió estratègica del turisme a les Illes Balears per als futurs temps. Aquesta necessitat, la palesam com una *qüestió d'estat*, que va més enllà dels interessos intersectorials dels agents econòmics implicats o dels puntuals interessos polítics que en cada moment aflorin. Aquesta crida als agents socials i les administracions públiques és compartida per la majoria de la ciutadania de les Illes Balears i resulta oportú efectuar-la en analitzar qüestions com les que aborda el present informe, atès que no deixa de ser una qüestió perifèrica de la nuclear quina és la definició del model turístic per a les Illes Balears en els anys venidors.

Palma, 30 de novembre de 2005

Sant Antoni, Ibiza 22-12-05.

Desacuerdo con las conclusiones finales de la comisión de expertos para el estudio y seguimiento del Todo Incluido en las Islas Baleares.

La comisión del todo incluido ha sido creada por el Gobierno Balear para estudiar si es necesario o no la regulación de la oferta del todo incluido ("TI") en las islas Baleares. No era su trabajo entrar en discusiones o análisis sobre si el modelo turístico esta cambiando o si la oferta complementaria es cara, anticuada o hay demasiados negocios del mismo tipo en las islas. Estos son temas para debatir y analizar en otra mesa.

La comisión del "TI" debería de haberse centrado en analizar dos puntos muy concretos:

1. Si el "TI" hace daño a otros sectores de la industria turística, poniendo en peligro su rentabilidad y por consecuencia su futuro y posibilidad de seguir creando riqueza y empleo en la comunidad de las islas Baleares.

2. Si el "TI" ofrecido en los hoteles de las islas tiene suficiente calidad y servicio para que los turistas usuarios de esta modalidad de alojamiento queden satisfechos con sus estancias y quieran volver a visitarnos.

Si la respuesta de una sola de estas preguntas es **si**, tenemos suficiente argumento para deber regular por ley la practica del "TI" y así garantizar que el "TI" sea un producto de calidad en todos los sentidos y para que los otros sectores de la industria turística puedan competir y tener acceso a un numero suficiente de clientes para asegurar su subsistencia.

Después de escuchar las entrevistas con todo el sector turístico involucrado en el tema del todo incluido, yo creo que tenemos suficientes datos para decir claramente que el "TI" **si** pone en peligro la rentabilidad de otros sectores de la industria turística y por consecuencia sus futuros y posibilidades de crear riqueza y empleo en la comunidad de las Islas Baleares.

Durante todo el tiempo que ha durado el debate de la comisión y en sus conclusiones finales en ningún momento se ha querido profundizar en la realidad diaria del "TI" en las Islas Baleares sino mas bien hablar de esta modalidad de una forma generalizada y no han querido tener en cuenta los puntos que a continuación detallo:

1.-El "TI" es muy diferente de las demás modalidades de alojamiento ya que el turista, una vez que ha comprado todos los servicios y productos que piensa disfrutar durante sus vacaciones en su país de origen y ha contratado a su hotel como único proveedor de estos

servicios y productos, excluye automáticamente y sin nunca llegar a tener la opción de decidir, al resto de la industria turística alrededor de su alojamiento. Esta es una situación que se mueve en los límites de la competencia desleal.

2.- En la comisión, oímos que la mayoría de hoteles de "TI" hacen una reconversión de clientes que llegan en media pensión u otro régimen para venderles el paquete "TI" en la recepción del hotel. Por lo tanto el hotel tiene un porcentaje de clientes en régimen "TI" mucho mas alto que el reflejado en las estadísticas oficiales.

3.- El "TI" se vende sobre todo a familias Británicas Y Alemanas que son justamente la mayor parte del mercado turístico de casi todas las Baleares. El 80% de la oferta complementaria esta enfocada a ofrecer servicio y productos a este mercado y si están en hoteles "TI" solo dan beneficio al hotel y al tour operador generando riqueza a muy pocos y quedándose la mayor parte en su país de origen.

A las familias Británicas y Alemanas se les esta vendiendo a través de sus tour operadores paquetes "TI" a precios muy bajos para estimular las ventas y atraer a personas que posiblemente serian atraídos por nuevos destinos emergentes así como para compensar por la inferior calidad de los complejos hoteleros existentes en Baleares comparados con los de nuevos destinos que necesitan hacer "TI" porque les falta infraestructura o seguridad.

Si el tour operador esta pagando a los hoteles en Baleares 23€ por día por el paquete de "TI" forzosamente el hotelero tiene que dar productos y servicios de baja calidad para poder ofrecer esta modalidad al tour operador y poder sacar un beneficio. Por esta razón hay páginas en Internet que hablan mal del servicio, comida, instalaciones y entretenimiento en hoteles de "TI" en Baleares.

Hemos podido escuchar en esta comisión que se usan vasos y platos de plástico no solo en los bares de la piscina como es la norma, sino incluso en comedores y bares del interior del Hotel de "TI". Este es un claro ejemplo de la cantidad de regulaciones que no se cumplen cuando se ofrecen estos paquetes y que el presente e inadecuado sistema de inspección no es capaz de detectar. Todas estas irregularidades y malas practicas son el resultado de la necesidad de economizar al máximo el producto para hacerlo rentable.

Un cliente de paquete "TI" que desea un producto normal como por ejemplo bebidas de marca conocida tiene que abonar una cantidad extra. Por lo tanto, esto demuestra que lo normal del paquete "TI" es dar baja calidad y generalmente esto desemboca en clientes de baja calidad y mala imagen para las islas en general.

También se puede decir que las personas que desarrollan su trabajo en los hoteles "TI" se sienten totalmente infravaloradas y no tienen aliciente alguno para ser simpáticos, amables y cordiales, ya que acaban siendo recogevasos, límpiamesas y poco más. No obtienen propina alguna y desarrollan su trabajo de una forma automática y

sin ganas, dando esto una imagen negativa a cualquier turista que lo viva.

4.- Ha salido en la prensa que el "TI" se ha incrementado en un 40% de la oferta hotelera en 3 años. El representante de un tour operador ha dicho ante la comisión que estaba a favor de que "TI" creciera en 3 o 4 años hasta representar el 90% de sus camas contratadas. Entonces si no se regula el "TI" ¿Cómo se va a mantener una diversificación muy amplia de oferta de todos los demás tipos de alojamiento cuando algunos tour operadores y algunas cadenas hoteleras apuestan tan fuertemente por el "TI" ?

No nos engañemos, el "TI" era una oferta que ganaba terreno en destinos como el caribe y otros destinos del tercer mundo. Destinos turísticos donde no había más que el complejo hotelero y sus alrededores eran inseguros. Este no es el caso de Baleares y en la comisión hemos oído que donde hay un hotel de "TI" no existen clientes para la oferta complementaria.

5.- El punto de vista de la mayor parte de la oferta complementaria es que las vacaciones "TI" deberían estar reguladas en las áreas turísticas consolidadas y no hay un argumento justificable para no regularlo.

Cuando el mercado libre crea un producto que no es beneficioso o es perjudicial para la mayoría de la sociedad las administraciones intervienen. Aunque el libre mercado haya creado las vacaciones "TI", estos están dañando la estructura de la sociedad de Baleares, amenazando el nivel de vida de los residentes en las islas, aumentando el desempleo y conduciendo al cierre de negocios en la oferta complementaria, lo que llevará posiblemente a una degradación social.

Una intervención de este tipo no es nada nuevo, las administraciones intervienen constantemente en el libre mercado así que podrían hacer lo mismo en el caso de las vacaciones "TI" y regular este producto turístico en las Baleares. En el pasado las administraciones han intervenido en el mercado libre paralizando por ley la creación de nuevas plazas hoteleras. En este momento ciertos Ayuntamientos tienen en vigor restricciones para detener la creación de nuevas "actividades clasificadas" como bares café concierto, mientras el Gobierno Balear está interviniendo para paralizar el establecimiento de hipermercados en la isla. El Gobierno Balear hace esto con toda la razón del mundo para proteger las cadenas de supermercados locales más pequeñas de la isla.

¿Por qué son ahora tan reticentes a hacer lo mismo con las vacaciones "TI"?

Incluso un importante representante del sector hotelero ha dicho delante de esta comisión que el "TI" es malo para el sector hotelero a largo plazo y no es un tipo de oferta que pueda ser sostenible en las Islas Baleares.

6.-Si todas las leyes turísticas, controles de calidad y regulaciones existentes funcionaran bien y aseguraran que la oferta de "TI" fuera de una calidad igual o mejor que la ofrecida por la oferta complementaria de los alrededores del hotel, no seria necesaria esta comisión. El problema es que no se aplican correctamente las regulaciones existentes, no se exige mediante inspecciones la aplicación de las mismas y estas no encajan bien con lo que es el "TI". Es por eso que se necesita una regulación específica y aplicable a este nuevo producto turístico.

"TI" es una forma de monopolización del cliente y puede ser que también infrinja las leyes de libre competencia y el Gobierno Balear tiene obligación de defender los intereses de los demás sectores de la industria turística dañados por la monopolización del cliente por el tour operador y el hotelero.

7.- En mi opinión, los representantes con los que ha contactado la comisión, tenían una visión muy general y alejada, así como no muy representativa de la industria turística en zonas maduras y que viven exclusivamente del turismo como existe en Ibiza. Esta claro que las tiendas de Palma capital no están tan afectadas por el "TI", pero ¿Y en Cala Millor o Cala Llonga en Ibiza?

También las preguntas de la comisión han sido muy generales y no han profundizado suficientemente en el tema del "TI".

Es obvio que falta un profundo conocimiento del problema cuando un miembro de la comisión no puede entender el por qué de la necesidad de escuchar las quejas de los concesionarios de playas en la comisión, al no entender por qué afecta el "TI" a los negocios en la playa!

8.- Si los turistas fueran libres de ir adonde quisieran y no estuvieran monopolizados por el tour operador y hotelero, habría suficientes clientes para todos. No es cierto que las cafeterías, bares, snacks etc sean caros. Los que trabajan con el tradicional mercado familiar son más que baratos. Lo único que les falta es la posibilidad de trabajar, y una de las causas es que el tour operador y hotelero están monopolizando a los turistas con su oferta de "TI".

En referencia a por qué el aumento de los turistas residenciales no esta reflejado en un aumento de la productividad de la oferta complementaria, es porque los turistas residenciales son un tipo de turismo totalmente diferente que no buscan el mismo tipo de establecimiento, productos o servicios que el turismo familiar Británico y Alemán. Los turistas residenciales van a unas zonas determinadas de la oferta complementaria y suelen ser lugares aislados y no zonas turisticamente maduras. Si la oferta complementaria establecida alrededor de zonas turísticas tiene que dirigirse a este mercado nos encontramos que no hay suficientes clientes para todos. La mayoría de la oferta complementaria y por lo

tanto la economía Balear necesita acceso a los turistas normales que se alojan en hoteles y apartamentos turísticos. La monopolización de estos clientes significa que la oferta "TI" esta destruyendo el sistema económico normal de las islas.

9.- No se puede dejar en manos de los tour operadores el control, vigilancia y regulación de la oferta "TI", como sugiere la comisión, cuando los tour operadores son negocios privados que lo que mas les interesa es ganar dinero vendiendo vacaciones. (Es como dejar el rebaño al cuidado del Lobo). Claro que les importa que sus clientes estén contentos pero también tienen claro que el cliente "recibe lo que paga" y si paga poco que no exija mucho. Si venden "TI" en las islas a precios económicos es porque les sale rentable y es atractivo a sus clientes. Saben que los clientes no pueden quejarse porque el precio que pagan es muy bajo y a final los turistas aceptan las indecencias de su hotel y los malos servicios y productos del "TI". A los que no les ha gustado no vuelven y la publicidad que nos hacen nos daña a todos.

Todo esto está bien documentado en Internet para cualquiera que desee echarle un vistazo.

10.-Si, cuando la comisión habla de "la cooperación intersectorial" es incluir la oferta complementaria en el régimen "TI" como pretenden hacer algunos tour operadores, entonces vamos de mal a peor.

Hay una propuesta de las compañías de viajes para ofrecer vacaciones "TI" en las que se incluyen bares y otros comercios turísticos cerca de los hoteles que se utilizan.

Un tour operador líder va a ofrecer vacaciones "TI" con el derecho de utilizar los servicios de bares, restaurantes y otros servicios turísticos en los alrededores inmediatos del hotel en el que se alojan sus clientes, anunciando un esquema piloto en 2 hoteles de Palma.

Al parecer la idea es ceder "un pedazo de la tarta "TI" a ciertos comercios específicos pertenecientes a la industria turística complementaria a fin de que no experimenten los efectos negativos debidos al aumento de las vacaciones "TI" en las islas. En el caso de este experimento parece que los bares de los que se hará uso también son propiedad del hotelero que ofrece las vacaciones "TI" en su hotel. El tour operador aparentemente manifestó que iban a llevar a cabo este experimento para ver si sus clientes quedan satisfechos y si están dispuestos a pagar más por sus vacaciones "TI" si estos ofrecen mas opciones y servicios fuera del recinto del hotel.

Yo siempre me he posicionado en contra de este tipo de desarrollo ya que será imposible incluir todos los bares, restaurantes y servicios en tal esquema. Semejante sistema creará una situación en la que se mandará a los clientes solo a los pocos establecimientos cuyo acceso haya sido aprobado por los hoteleros y los tour operadores en lugar de dar al turista la libertad de ir donde quiera cuando quiera. Por lo tanto se podría crear, en mi opinión, fácilmente un escenario en el

que el tour operador y el hotelero "TI" monopolizan al cliente y pueden utilizar su poder sobre sus clientes para dictar que otros comercios turísticos tengan o no tengan clientes, rompiendo así todas las reglas del libre mercado.

También abrirá la "caja de Pandora" de los comercios turísticos que pagan comisiones e incentivos a los tour operadores u hoteleros "TI" para ser incluidos en este paquete "TI". No todos los comercios de la industria turística complementaria tendrán el poder económico para competir o pagar comisiones a los tour operadores u hoteleros "TI" si aún quieren obtener algún beneficio. Si son excluidos del esquema bien por decisión de los tour operadores o bien por el hotelero "TI" o debido a que no tienen el poder económico de pagar comisiones para ser incluidos, estos comercios con el tiempo serán privados de cualquier acceso a clientes por otros comercios más poderosos o mejor relacionados que se han unido a los tour operadores u hoteleros "TI" para crear este ampliado paquete "TI".

Mi pronóstico es que al final la monopolización de los clientes solo se extenderá de los hoteleros y tour operadores "TI" a los comercios de la industria turística complementaria que se incluyen, destruyendo la marcha normal del libre mercado y las reglas de competencia. De hecho sólo se estará creando virtualmente un enorme y deplorable "pub crawl" incorporando los hoteles "TI" o aquellos negocios privilegiados que son aceptados para ser incluidos en el esquema por los tour operadores y los hoteleros "TI" a expensas del resto de la industria turística complementaria.

11.- El sistema analítico actual y de inspección y regulación del Govern no funciona. El Gobierno Balear debe de acercarse a la realidad diaria y a los problemas reales a los que se enfrenta nuestra industria turística día a día. No basta con estadísticas y declaraciones de sindicatos, grandes asociaciones como CAEB, PIMEM, Federaciones Hoteleras, etc.

La comisión refleja claramente en sus conclusiones que el "TI" NO es un producto positivo para Baleares y que su crecimiento pone en peligro el buen funcionamiento de todos los sectores de la Industria turística en Baleares y por lo tanto necesita de una vigilancia y control, pero ahora la gran pregunta que uno se hace es:

¿QUIEN VA HA HACER ALGO AL RESPECTO?

¿QUIEN CONTROLARA SU CRECIMIENTO?

¿QUIEN SE OCUPARA DE QUE NO EXISTA UNA COMPETENCIA DESLEAL?

12.- En lo que deberíamos concentrar nuestros esfuerzos es en vender Baleares como un destino mejor que Turquía, el Caribe u otros destinos a los que les faltan servicios, productos, infraestructuras y que además tienen grandes problemas de inseguridad. Baleares está a 2 horas de Europa y es un destino seguro. Aprovechemos esta

ventaja, mejoremos nuestra planta hotelera, cuidemos nuestro medio ambiente y promocionemos nuestra oferta complementaria como algo atractivo que nos diferencia de otros destinos.

La oferta complementaria ha luchado en los últimos años para mejorar la calidad de sus productos y la profesionalización de sus servicios. Esto no sirve de nada si no hay una clientela que aprecie este esfuerzo. Está claro que lo que promulga la mayoría del "TI" en las Baleares está muy alejado de este objetivo y puede llegar a impulsar un cambio de dirección indeseable para todos.

Después de leer las conclusiones finales de la comisión me pregunto la razón de la creación de esta comisión. Lo aquí expuesto no aporta absolutamente nada nuevo, positivo o útil sobre la situación turística actual o el perjudicial crecimiento que tiene para Baleares el paquete "TI".

El "TI" no deja de ser una forma mas de hacer caja, pura, dura, y posiblemente desleal. Si no hubiera una preocupación general causada por el "TI" en la mayoría de los sectores de la Industria Turística no hubiera habido razón para la existencia de esta comisión.

Creo que las conclusiones finales y decisiones de la comisión de Expertos para el estudio y seguimiento del "TI" solo añadirán mas desconcierto y frustración en un sector desolado que ve como nadie quiere mover un dedo en favor de la mayoría, sobre todo si esta mayoría son pequeños empresarios y negocios familiares e incluso a sabiendas que a largo plazo se esta destruyendo el futuro de las generaciones venideras.



Chris Langley Kirke, miembro de la comisión de expertos para el estudio y seguimiento del Todo Incluido en las Islas Baleares.

DNI.xxxxxxx

Tel:xxxxx

e-mail: xxxxxx

Sant Antoni, Ibiza 22-12-05.