



## Barceló pide disculpas tras la denuncia de discriminación a una persona invidente en un hotel de Costa Rica



La cadena hotelera admite que la actuación «no debería haberse producido» y anuncia una revisión interna después de que un establecimiento impidiera el acceso de un perro guía. Barceló Hotel Group ha pedido disculpas públicas después de la denuncia de una mujer con discapacidad visual que acusó a uno de sus establecimientos en Costa Rica de impedir la entrada del perro guía que necesita su marido, también invidente. La compañía lamentó lo ocurrido en el hotel Occidental Papagayo, en la zona turística de Papagayo, y reconoció que la situación «no debería haberse producido bajo ningún concepto».

En un comunicado difundido en redes sociales, la cadena aseguró que la actuación registrada en este caso «es contraria a los principios de inclusión, respeto y accesibilidad» que defiende la empresa. Barceló explicó además que ha iniciado una revisión interna de lo sucedido y de los protocolos aplicables con el objetivo de reforzar la formación del personal y evitar que episodios similares vuelvan a repetirse.

La compañía también señaló que contactó directamente con la persona afectada para trasladarle sus disculpas y reiteró que su prioridad es garantizar que todos sus hoteles sean «espacios seguros, inclusivos y accesibles para todas las personas».

La polémica estalló después de que una mujer denunciara públicamente en redes sociales un presunto caso de discriminación ocurrido en el Occidental Papagayo, en Guanacaste. Según explicó en un vídeo ampliamente difundido, el establecimiento le comunicó que no permitiría el acceso del perro guía que utiliza su esposo, circunstancia que finalmente impidió que éste pudiera participar en un viaje organizado para celebrar un cumpleaños junto a familiares y amigos.

La afectada aseguró que el hotel le ofreció cancelar la reserva sin penalización, aunque criticó que el viaje llevaba tiempo preparado y que la negativa suponía una vulneración de sus derechos. «Esto es discriminación», afirmó en la grabación, en la que también reclamaba poder hablar con responsables del establecimiento.



> 15 de mayo de 2026 a las 12:01

El caso generó numerosas reacciones en redes sociales, donde distintos usuarios recordaron que la legislación costarricense obliga a comercios y establecimientos turísticos a permitir el acceso de animales de asistencia para personas con discapacidad y subrayaron que los perros guía no son considerados mascotas, sino animales protegidos por ley.