



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## A. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

*DECRETO 3/2017, de 16 de febrero, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico en la Comunidad de Castilla y León.*

El turismo de Castilla y León constituye un sector productivo dinámico, que experimenta una constante evolución, observándose que actualmente existe una mayor demanda de alojamientos en la modalidad de vivienda de uso turístico.

El incremento de la demanda por los turistas de distintos tipos de establecimientos de alojamiento, pone de manifiesto la necesidad de ampliar la oferta más allá de los establecimientos turísticos recogidos expresamente en el artículo 30 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, que son establecimientos de alojamiento hotelero, de turismo rural, apartamento turístico, camping y albergue en régimen turístico.

El concepto de alojamiento turístico se define en el artículo 29 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, como el servicio consistente en la prestación de hospedaje de forma temporal, a cambio de contraprestación económica, a las personas desde un establecimiento abierto al público en general, con o sin otros servicios de carácter complementario.

En ese sentido, la citada Ley recoge en el apartado f) del artículo 30 la posibilidad de que vía reglamentaria existan otros tipos diferentes de establecimientos de alojamiento turístico, consciente de que la realidad de las nuevas demandas de los turistas pueda ir por delante de las previsiones normativas.

Por otra parte, la necesidad de regular las viviendas de uso turístico se deriva de la modificación de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, por la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas, cuyo artículo 5 excluye expresamente de su ámbito de aplicación *«la cesión temporal del uso de la totalidad de una vivienda amueblada y equipada en condiciones de uso inmediato, comercializada o promocionada por canales de oferta turística y realizada con finalidad lucrativa, cuando esté sometida a un régimen específico, derivado de su normativa sectorial.»*

La motivación de esa modificación fue recogida en el Plan Nacional Integral de Turismo 2012-2015, donde indicaba que *«se vienen produciendo un aumento cada vez mayor del uso del alojamiento de turismo, por lo que se modificó la Ley de Arrendamientos Urbanos para controlar las situaciones que pudieran dar lugar a intrusismo y competencia desleal que afectarían a los destinos turísticos.»*

Como consecuencia de ese cambio normativo, el alquiler de las viviendas promocionadas por «canales de oferta turística» debe ser regulado por el órgano competente en materia de turismo.

Así, el elemento definitorio de las viviendas de uso turístico es su comercialización por canales de oferta turística, principalmente a través de sistemas de información *on line* y plataformas de comercialización, teniendo en cuentas las nuevas tecnologías. El concepto de *canales de oferta turística* en este decreto, se define de forma similar a otras Comunidades Autónomas, en los siguientes términos: *son las agencias de viajes, centrales de reserva, otras empresas de mediación y organización de servicios turísticos, incluidos los canales de intermediación virtuales, la difusión por Internet u otros medios de comunicación especializados en materia turística.*

Hasta la fecha no existía una normativa autonómica específica de desarrollo reglamentario de la ordenación de las viviendas de uso turístico, siendo de aplicación la normativa estatal vigente, que estaba constituida por el Real Decreto 2877/1982, de 15 de octubre, de ordenación de apartamentos turísticos y de viviendas vacacionales y por la Orden de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de los apartamentos, «bungalows» y otros alojamientos similares de carácter turístico. Esta normativa fue derogada por el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

Por ello, se hace preciso elaborar un decreto que ordene y regule los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico, teniendo en cuenta la innovación y dinamismo del mercado, y con el fin de garantizar a los turistas unos mínimos requisitos de calidad de las instalaciones, y de seguridad de las personas usuarias, a lo que contribuirá la labor inspectora de la Administración.

De acuerdo con las características de este tipo de establecimientos de alojamiento turísticos la exigencia de requisitos técnicos es mínima y básica. En ese sentido no se establecen categorías que sirvan de referencia para informarse sobre la calidad de los establecimientos ya que el turista tiene información suficiente a través de medios tecnológicos para conocer las características de las viviendas de uso turístico.

Así pues, con esta nueva modalidad de alojamiento turístico se persigue, por tanto, ampliar la oferta, dar respuesta a una demanda que se ha ido incrementando, así como profesionalizar el sector, lo que permitirá promover la calidad y la excelencia del turismo como estrategia de futuro, tal y como propugna la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

Asimismo, en el desarrollo y aplicación de la normativa reguladora de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico, se ha tenido en consideración la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, de trasposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

De acuerdo con la disposición final octava de la citada Ley 14/2010, de 9 de diciembre, *Habilitación Normativa*, se ha facultado a la Junta de Castilla y León para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y el desarrollo de la Ley, con el objeto de adecuar ésta a la normativa reguladora de la actividad turística aplicable.

El presente decreto se dicta en ejercicio de la competencia exclusiva que tiene atribuida la Comunidad de Castilla y León en materia de *Promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad*, de acuerdo con lo establecido en el artículo 148.1.18 a de la Constitución Española, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.1.26.º del Estatuto de Autonomía.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, durante la preparación de esta norma se han valorado los impactos que puede tener en la unidad de mercado llegándose a la conclusión de que la regulación propuesta es compatible y no crea ningún tipo de distorsión.

Asimismo, y con igual finalidad, se ha intercambiado información en fase de proyecto con las Administraciones Públicas a través del Sistema de Cooperación Interadministrativa LGUM para valorar la coherencia del proyecto con la ya mencionada Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

El contenido del decreto se estructura en cuatro capítulos, con 35 artículos, una disposición adicional, una disposición transitoria, dos disposiciones finales y un anexo.

En el capítulo I, referido a las *Disposiciones Generales*, se regula el objeto y se delimita el ámbito de aplicación.

Se define a las viviendas de uso turístico como una vivienda amueblada y equipada para la cesión temporal de su uso de manera inmediata y en su totalidad, comercializada o promocionada principalmente en canales de oferta turística y cesión realizada con finalidad lucrativa. La diferencia fundamental entre el apartamento turístico y la vivienda de uso turístico es que en el primer caso las unidades de alojamiento han de estar integradas en un bloque o conjunto y por tanto ha de tratarse de al menos dos unidades de alojamiento.

En este capítulo también se recogen una serie de definiciones que facilitan la interpretación y aplicación del decreto. Así se establece que existe habitualidad cuando se facilite el alojamiento en una o más ocasiones dentro del mismo año natural por tiempo que en su conjunto exceda de un mes.

La temporalidad es otro elemento definitorio de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda turística ya que se establece que la estancia de una misma persona por tiempo superior a dos meses seguidos, no se considera que sea un uso turístico.

Así pues, cuando el propietario comercialice su vivienda por otros medios que no sean los canales de oferta turística, o no lo haga de forma habitual, podrá ser considerado un arrendamiento de temporada y seguir sometido a la Ley de Arrendamientos Urbanos.

En el capítulo II se regulan los *Requisitos de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*, partiendo del cumplimiento de la normativa urbanística, y que contarán, como mínimo, con dormitorio, salón-comedor, cocina y cuarto de baño o aseo, salvo las viviendas de uso turístico de tipo estudio, en las que el dormitorio, salón-comedor y cocina ocuparan un espacio común. Se establecen unas dimensiones de cada dependencia similares a las establecidas para otro tipo de alojamientos turísticos.

En el capítulo III dedicado al *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*, se establece, entre otros

contenidos, el mecanismo de la dispensa de requisitos y la declaración responsable de inicio de la actividad; la actuación administrativa de comprobación, así como las modificaciones, cambios de titularidad y cese de la actividad turística. Este capítulo incorpora las previsiones del Título III de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, al suponer una clara reducción de las trabas y de las cargas administrativas, mediante los instrumentos jurídicos antes referidos.

El Capítulo IV se ocupa del *Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*, recogiendo aspectos relativos a la prestación de servicios, y a las normas concretas de utilización de los servicios de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico por los turistas, y estableciendo unas obligaciones para las empresas y unas prohibiciones para los turistas.

El contenido del decreto se completa con una disposición adicional relativa al cumplimiento de otra normativa sectorial, una transitoria, referida al régimen de las viviendas de uso turístico existentes; y dos disposiciones finales, referidas, la primera, a la facultad atribuida a la Consejería competente en materia de turismo para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del presente decreto; y la segunda, referida a la entrada en vigor.

Por último, el decreto incorpora un anexo con el distintivo de las viviendas de uso turístico.

El presente decreto ha sido informado por el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León, por el Consejo Económico y Social de Castilla y León, y por la Comisión Delegada para Asuntos Económicos de la Junta de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Cultura y Turismo de acuerdo con el *dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León*, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 16 de febrero de 2017

DISPONE:

CAPÍTULO I

*Disposiciones Generales*

*Artículo 1. Objeto.*

El presente decreto tiene por objeto regular los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico en la Comunidad de Castilla y León, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 f) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

*Artículo 2. Ámbito de aplicación.*

1. Este decreto será de aplicación a los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico que se encuentren ubicados en la Comunidad de Castilla y León, así como a las empresas de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico. Asimismo, este decreto será de aplicación a los turistas a los que se ofrecen sus servicios de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico en la Comunidad de Castilla y León.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto:

- a) Las actividades de alojamiento a las que se refiere el artículo 29.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.
- b) Los arrendamientos de fincas urbanas que se destinen a vivienda, para residencia permanente, tal y como aparecen definidos en la normativa sobre arrendamientos urbanos, el subarriendo parcial de vivienda, el derecho de habitación, y el arrendamiento para usos distintos del de vivienda.
- c) Los conjuntos o bloques formados por dos o más de unidades de alojamiento turístico, explotados por el mismo titular, a los que le resulta de aplicación el Decreto 17/2015, de 26 de febrero, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento en la modalidad de apartamentos turísticos en la Comunidad de Castilla y León.
- d) Los otros tipos de establecimientos de alojamiento turístico previstos en el artículo 30 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre: alojamiento hotelero, alojamiento de turismo rural, camping y albergue en régimen turístico.

#### *Artículo 3. Concepto.*

1. Las viviendas de uso turístico son pisos, casas, bungalós, chalés u otros inmuebles análogos, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, que son comercializados o promocionados en canales de oferta turística para ser cedidos temporalmente y en su totalidad a terceros, de forma habitual, con fines de alojamiento turístico y a cambio de contraprestación económica.

2. Las viviendas de uso turístico constituyen una única unidad de alojamiento que se cede al completo, no permitiéndose la cesión por estancias.

#### *Artículo 4. Definiciones.*

A efectos del presente decreto se entiende por:

- a) Empresa de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico (*en adelante empresa*): los titulares de establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico, pudiendo ser tanto persona física como jurídica, propietaria o no de la vivienda de uso turístico, que presta a los turistas, de forma habitual y con ánimo de lucro, el servicio de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.
- b) Canales de oferta turística: las agencias de viajes; centrales de reservas; otras empresas de mediación y organización de servicios turísticos, incluidos los canales de intermediación virtuales; así como la difusión por Internet, u otros medios de información, difusión y comunicación.
- c) Habitualidad: práctica común, frecuente y generalizada de facilitar alojamiento. Se entenderá que existe habitualidad cuando se facilite alojamiento en una o más ocasiones dentro del mismo año natural por tiempo que, en conjunto, exceda de un mes.

- d) Servicio de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico: consiste en la prestación de hospedaje de forma habitual y con carácter temporal, esto es por un plazo máximo de dos meses seguidos a un mismo turista, a cambio de contraprestación económica y en un establecimiento abierto al público en general.

*Artículo 5. Capacidad en plazas de la vivienda de uso turístico.*

1. La capacidad en plazas de la unidad de alojamiento vendrá determinada por el número de camas existentes en los dormitorios, incluidas las posibles literas, y por el de camas convertibles o muebles-cama instaladas en el salón-comedor, incluidas las camas supletorias.

2. Las camas dobles se computarán como dos plazas y las cunas no computarán como plazas.

*Artículo 6. Distintivo.*

Los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico deberán exhibir en la entrada de la vivienda una placa identificativa según el modelo que se determina en el anexo.

## CAPÍTULO II

*Requisitos de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*

*Artículo 7. Requisitos de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.*

1. Las viviendas de uso turístico dispondrán de la licencia de primera ocupación, cédula de habitabilidad o autorización municipal correspondiente, debiendo cumplir en todo momento las condiciones técnicas y de calidad exigidas a esas viviendas.

2. Deberán contar, como mínimo, con las siguientes dependencias: dormitorio, salón-comedor, cocina y cuarto de baño o aseo, salvo las viviendas de uso turístico de tipo estudio, en las que el dormitorio, salón-comedor y cocina ocuparan un espacio común, y cumplir con los requisitos contenidos en los siguientes artículos.

*Artículo 8. Requisitos de los dormitorios.*

1. Los dormitorios deberán disponer de una zona de ventilación directa al exterior o patio de luces no cubierto y con algún sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz exterior y se regule a voluntad del turista.

2. El equipamiento mínimo del dormitorio será:

- a) Una cama individual de dimensiones mínimas de 0,80 x 1,90 cm o una cama doble de dimensiones mínimas de 1,35 x 1,90 cm.
- b) Una mesilla de noche separada o incorporada a la cabecera de la cama o camas.
- c) Un armario ropero, empotrado o no, con perchas suficientes.
- d) Lencería para cambio de sábanas.



3. La superficie útil mínima de los dormitorios será de 7 m<sup>2</sup> en el caso de dormitorios individuales, 10 m<sup>2</sup> para los dobles, y 4 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional, excluyéndose las superficies destinadas a baños y terrazas.

*Artículo 9. Requisitos de los aseos.*

1. Los aseos contarán con lavabo, inodoro, ducha o bañera, punto de luz, espejo, soporte para el papel higiénico, y jabón.

2. Las bañeras y las duchas dispondrán de un sistema antideslizante.

3. Tendrán ventilación directa o forzada que permita la suficiente renovación del aire.

*Artículo 10. Requisitos de los salones- comedores.*

1. Las viviendas de uso turístico tendrán al menos un salón-comedor o un comedor y un salón, cuyas dimensiones deberán estar adaptadas a la capacidad máxima del establecimiento.

2. Los salones-comedores, o el comedor y salón, estarán dotados de mobiliario idóneo y suficiente para el uso al que se destinan y estarán equipados, como mínimo, con mesa de comedor, sillas y sofás o sillones.

3. Se deberá garantizar la adecuada iluminación y ventilación de los salones-comedores y de los comedores y salones, que, así mismo, contarán con algún sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz exterior y se regule a voluntad del turista.

*Artículo 11. Requisitos de la cocina.*

1. La cocina contará con el siguiente equipamiento: frigorífico, cocina convencional, microondas, campana extractora de humos, lavadora, fregadero, armarios, cubo de basura, y elementos de menaje (cubertería, vajilla, cristalería, batería de cocina), suficiente en relación con la capacidad en plazas de la vivienda de uso turístico, debiendo contar, además con las instrucciones de funcionamiento de los electrodomésticos.

2. La cocina tendrá siempre ventilación directa.

*Artículo 12. Servicios comunes.*

Los servicios comunes con los que deberán contar todas las viviendas de uso turístico serán:

- a) Suministro permanente de agua caliente y fría apta para el consumo humano.
- b) Suministro eléctrico adecuado y suficiente.
- c) Calefacción.
- d) Suministro de combustible necesario, en su caso, para procurar el correcto funcionamiento de todos los servicios.
- e) Botiquín de primeros auxilios.

- f) Limpieza y cambio de ropa de cama y baño a la entrada de nuevos clientes.
- g) Conservación y reparación de las instalaciones y equipamiento.
- h) Cunas, cuando sean requeridas por el turista.

### CAPÍTULO III

#### *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*

##### *Artículo 13. Dispensa de requisitos.*

Excepcionalmente, a los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico se les podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos establecidos en los artículos 7 al 12, ambos inclusive, de este decreto, cuando las circunstancias concurrentes permitan compensar el incumplimiento con la valoración conjunta de las instalaciones, servicios y de las mejoras que incorporen, en particular cuando se instalen en inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León.

##### *Artículo 14. Procedimiento de dispensa.*

1. La solicitud de dispensa de alguno o algunos de los requisitos que se establecen en el artículo anterior se presentará, con anterioridad a la declaración responsable, acompañada de los documentos que se estime oportunos.
2. En la solicitud se especificará el requisito o requisitos para los que se solicita la dispensa, así como las circunstancias que motivan la solicitud de dispensa y aquellas relativas a las instalaciones, servicios y mejoras que se incorporen que permitan compensar el incumplimiento, entre otros aspectos.
3. La solicitud se dirigirá al titular del órgano periférico competente en materia de turismo de la provincia en la que vaya a ubicarse el establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico, en adelante órgano periférico competente, y se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede de dicho órgano, en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León y en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, y se podrá presentar en la forma y en los términos indicados en la normativa de régimen jurídico y del procedimiento administrativo común.
4. El procedimiento se resolverá mediante resolución motivada, previo informe técnico del órgano periférico competente en la provincia en materia de turismo, por la persona que ostente la titularidad de la Delegación Territorial de la provincia en la que vaya a ubicarse el establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.
5. El plazo máximo para resolver el procedimiento será de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que haya dictado y notificado la resolución, los solicitantes podrán entender estimada su solicitud por silencio administrativo.



*Artículo 15. Declaración responsable.*

1. La empresa, deberá presentar, por cada establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico con anterioridad al inicio de su actividad, una declaración responsable en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto.

2. En la declaración responsable, la empresa manifestará, que el establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico cumple con los requisitos previstos en este decreto, y los establecidos con carácter general en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre; que dispone de los documentos que así lo acreditan y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo inherente al ejercicio de la actividad.

3. La declaración responsable se dirigirá al titular del órgano periférico competente, y se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede de dicho órgano, en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León y en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, y podrá presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 14.3.

4. Una vez presentada la declaración responsable en los términos previstos, el órgano periférico competente, inscribirá de oficio el establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico en el Registro de Turismo de Castilla y León.

Asimismo, pondrá a disposición de las empresas ejemplares normalizados de hojas de reclamación.

*Artículo 16. Actuación administrativa de comprobación.*

Corresponde al órgano periférico competente, en ejercicio de las facultades de control e inspección, comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto, con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable que faculta al titular para ejercer su actividad turística, y sin perjuicio de las inspecciones que puedan realizarse posteriormente durante el ejercicio de la actividad de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.

*Artículo 17. Modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se deberán comunicar al órgano periférico competente las siguientes circunstancias:

- a) La modificación de los datos incluidos en la declaración responsable y en los documentos aportados.
- b) El cambio de titularidad del establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico, sin perjuicio de que la nueva empresa titular deba presentar la correspondiente declaración responsable.
- c) El cese de la actividad.

2. La comunicación se realizará por la empresa o por la inspección de turismo mediante la puesta en conocimiento del hecho al órgano periférico competente, que resolverá según proceda. En el caso de cese de la actividad por el fallecimiento de la persona física que presta el servicio de alojamiento turístico en la modalidad de vivienda de uso turístico, la comunicación podrá ser realizada por sus derechohabientes.

3. El plazo para efectuar la comunicación será de un mes a contar desde que aquellos se produzcan.

4. Las comunicaciones se dirigirán al titular del órgano periférico competente, y se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede de dicho órgano, en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León y en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, y podrá presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 14.3.

5. El órgano periférico competente, procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León de las circunstancias que se mencionan en el apartado 1, una vez presentada la comunicación o en el caso de cese de la actividad por fallecimiento cuando haya tenido conocimiento de los hechos.

#### CAPÍTULO IV

##### *Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico*

###### *Artículo 18. Información a los turistas.*

La empresa, sin perjuicio de que puedan utilizarse otros medios, expondrán, de manera visible, en un tablón de anuncios que se instalará en el acceso principal a la vivienda, o bien a través de otros medios, la información relativa a los siguientes extremos:

- a) Número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.
- b) Aforo del establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda turística.
- c) Listado de los precios de los servicios ofertados por la empresa.
- d) Medios de pago admitidos.
- e) Información de la existencia de hojas de reclamación.
- f) Información sobre el comienzo y terminación del servicio de alojamiento previsto en el artículo 24.
- g) Anuncio de la existencia del reglamento de régimen interior, en su caso.
- h) Información sobre el número de teléfono o dirección de correo electrónico de contacto, en los términos que recoge el artículo 25 de este decreto.
- i) Otra información que la empresa considere de interés para el turista.

*Artículo 19. Reglamento de régimen interno.*

1. La empresa podrá elaborar un reglamento de régimen interno que deberá poner a disposición del turista.

2. Este reglamento incluirá, entre otros aspectos, las prohibiciones al usuario a las que se refiere el artículo 27 de este decreto, el uso adecuado del equipamiento que se deje a disposición del turista, así como las indicaciones para la utilización racional de los recursos y otras normas de uso y ocupación de los elementos y zonas comunes para la correcta convivencia de los turistas. Asimismo, recogerá las reglas a las que debe ajustarse la admisión y estancia en la vivienda de uso turístico, que en ningún caso podrán ser discriminatorias por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

*Artículo 20. Reservas.*

1. A los efectos de este decreto, se entiende por reserva la petición de una vivienda de uso turístico a la empresa por parte del turista con anterioridad al inicio de la prestación de! servicio de alojamiento turístico.

Las reservas deberán ser confirmadas o denegadas por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de su comunicación.

2. En la comunicación de la confirmación de la reserva se hará constar, al menos, lo siguiente:

- a) Número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.
- b) Ubicación de la vivienda de uso turístico.
- c) Nombre comercial, en su caso.
- d) Identificación del turista y, en su caso, empresas de intermediación turística.
- e) Número de personas que se alojarán.
- f) Fechas de entrada y salida.
- g) Precio total de la estancia.
- h) Información sobre la cancelación de la reserva y sus efectos.
- i) El número de teléfono de contacto y el servicio de asistencia y mantenimiento.
- j) En su caso, condiciones pactadas entre la empresa y el turista.

*Artículo 21. Anticipos.*

La empresa podrá exigir a los turistas o las agencias de viaje que efectúen una reserva, un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

*Artículo 22. Cancelación de las reservas.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, el régimen de cancelación de reserva se ajustará a las condiciones que pacten libremente entre la empresa y el turista o empresa de intermediación turística debiendo dejar constancia por escrito de

dicho acuerdo. La empresa deberá informar al turista de las condiciones establecidas como política de cancelación, determinando claramente las penalizaciones a aplicar en caso de cancelación de la reserva.

2. Si las partes hubieran pactado algún anticipo y el turista o la agencia de viajes cancelara la reserva en los días anteriores a la fecha prevista para su llegada, la empresa podrá aplicar las penalizaciones con cargo al anticipo, de acuerdo con lo pactado. Dichas penalizaciones no serán aplicables cuando la cancelación de la reserva se produzca por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

3. La empresa está obligada a devolver al turista o a la agencia de viajes el importe íntegro que se haya exigido como anticipo al efectuar una reserva, cuando cancele la reserva por causa no imputable al turista.

*Artículo 23. Mantenimiento de las reservas.*

1. Cuando se haya confirmado una reserva sin la exigencia de anticipo, la empresa la mantendrá hasta la hora concertada y, en el caso de que no se haya acordado, hasta las 20 horas del día señalado para la entrada, salvo que el turista confirme su llegada advirtiéndolo de posibles retrasos.

2. En el supuesto de que se haya exigido un anticipo para formalizar la reserva, la empresa, salvo pacto en contrario acreditado por escrito, mantendrá la reserva sin ningún límite horario, durante el número de días que cubra el anticipo.

*Artículo 24. Comienzo y terminación del servicio de alojamiento.*

1. Salvo pacto en contrario, el servicio de alojamiento turístico comenzará a partir de las 14 horas del primer día del período contratado y terminará a las 12 horas del día previsto como fecha de salida.

2. El turista que no abandone la vivienda de uso turístico a la hora señalada en el apartado anterior, se entenderá que prolonga su estancia un día más y deberá abonar el precio publicitado por la empresa, siempre que exista disponibilidad de continuar ocupando la vivienda. En caso contrario deberá abandonarse la vivienda de uso turístico, sin perjuicio de las penalizaciones que puedan resultar de aplicación de acuerdo con lo establecido, en su caso, en el reglamento de régimen interno.

*Artículo 25. Atención al turista.*

La empresa deberá facilitar a los clientes un número de teléfono o dirección de correo electrónico, que estará disponible durante las 24 horas del día, para atender y resolver de manera inmediata consultas e incidencias. Asimismo deberán garantizar un servicio urgente de asistencia y mantenimiento de las viviendas. El teléfono de contacto y el servicio de asistencia y mantenimiento serán anunciados, al menos en los idiomas castellano e inglés, de forma visible en el tablón de anuncios que se colocará en el interior de la vivienda de uso turístico.

*Artículo 26. Obligaciones de la empresa.*

1. La empresa deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Ofrecer información clara y veraz a los turistas sobre precios y características de las instalaciones y servicios que ofrece.

- b) Difundir, en los canales de información turística y en la publicidad, información veraz de su empresa de alojamiento turístico.
- c) Facilitar información que contenga el número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León del establecimiento, la identificación, domicilio, y capacidad en plazas de la vivienda de uso turístico.
- d) Informar debidamente al turista, en el momento de su admisión, sobre sus derechos y obligaciones y de la existencia, en su caso, de un reglamento de régimen interior del establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.
- e) Poner a disposición del turista la vivienda en las condiciones higiénicas adecuadas.
- f) Mantener el buen funcionamiento de todas las instalaciones y servicios de la vivienda de uso turístico así como el buen estado de su equipamiento, llevando a cabo las obras de conservación y mejora necesarias.

2. El incumplimiento de la obligaciones indicadas en el apartado anterior, dará lugar a la aplicación del régimen sancionador establecido en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

*Artículo 27. Prohibiciones a los turistas.*

1. Queda prohibido a los turistas de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico:

- a) Introducir muebles o realizar obras o reparaciones sin autorización expresa de la empresa.
- b) Superar la capacidad máxima fijada para la vivienda de uso turístico.
- c) Ejercer actividades o usar la vivienda de uso turístico para fines distintos de aquellos para los que fue contratada.
- d) Introducir aparatos que aumenten el consumo habitual de agua, energía eléctrica o combustible sin autorización expresa de la empresa de alojamiento turístico.
- e) Realizar actividades que atenten contra las normas usuales de convivencia o el régimen normal de funcionamiento de la vivienda de uso turístico debiendo dejar ésta en las mismas condiciones que la recibieron.
- f) Introducir materias o sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daños o molestias a los demás ocupantes del inmueble.
- g) Introducir animales sin el consentimiento expreso de la empresa.
- h) Obstaculizar la realización de trabajos de reparación o mantenimiento que sean de urgente intervención.
- i) Realizar cualquier actividad que altere la convivencia o impida el normal descanso de otros usuarios del inmueble, de acuerdo a lo dispuesto en las ordenanzas municipales de aplicación.

2. El incumplimiento de estas prohibiciones facultará a la empresa para requerir el abandono de la vivienda de uso turístico.

*Artículo 28. Hoja de información.*

1. En el momento de formalizar la admisión del turista, deberá ser informado de los servicios reservados o contratados, de las obligaciones de los usuarios, y de los precios correspondientes a tales servicios, mediante la entrega de un documento que tendrá una numeración consecutiva y que reflejará los siguientes datos:

- a) Número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.
- b) Ubicación de la vivienda de uso turístico.
- c) Nombre comercial, en su caso.
- d) Identificación del turista.
- e) Capacidad de la vivienda de uso turístico.
- f) Precio de la vivienda de uso turístico.
- g) Medios de pago admitidos.
- h) Fecha y horario de entrada y de salida.
- i) Otra información que la empresa considere de interés para el turista.

La hoja de información podrá responder al modelo que determine la empresa de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico o la que está disponible en la sede del órgano periférico competente, en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León y en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

2. Este documento, una vez cumplimentado y firmado por parte del turista, tendrá valor probatorio a efectos administrativos y deberá ser conservado por la empresa, a disposición del órgano periférico competente durante un periodo de seis meses.

*Artículo 29. Desistimiento del servicio contratado.*

1. Cuando el turista abandone la vivienda de uso turístico antes de la fecha fijada para la salida, la empresa podrá pedir hasta el 50% del precio total de los servicios que queden por utilizar, salvo pacto específico entre las partes.

2. No procederá el cobro de cantidad alguna cuando el turista abandone la vivienda de uso turístico por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

*Artículo 30. Precios.*

1. La actividad de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico se ajustará al régimen de libertad de precios.



2. Los precios tendrán la consideración de globales, entendiéndose incluidos en ellos el importe del servicio reservado o contratado y cuantos impuestos resulten de aplicación.

3. No se podrán cobrar precios superiores a los publicitados. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.

4. El órgano directivo central competente en materia de turismo, a través de los órganos periféricos competentes, podrá recabar de las empresas de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico información sobre los precios a los efectos de elaborar estudios y estadísticas, así como de incluirlos, con carácter orientativo, en catálogos, directorios, guías o sistemas informáticos de carácter turístico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

#### *Artículo 31. Servicios incluidos en el precio.*

A los efectos de este decreto, estarán comprendidos en el precio del alojamiento los servicios comunes incluidos en el artículo 12 de este decreto, y, cuando se presten, los siguientes servicios:

- a) Recogida de basura.
- b) La atención al turista durante el tiempo que dure la ocupación del alojamiento en todos aquellos asuntos relacionados con los servicios cuando éstos hayan sido aceptados por el turista.
- c) El uso de las piscinas, jardines o parques infantiles vinculados a la vivienda de uso turístico.

#### *Artículo 32. Facturación.*

Las empresas expedirán y entregarán a los turistas, o, en su caso, a las agencias de intermediación turística, la correspondiente factura de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de las obligaciones en materia de facturación.

#### *Artículo 33. Pago.*

1. Los turistas o las agencias de viajes deberán abonar el precio correspondiente a los servicios contratados en el lugar y tiempo convenido con la empresa de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico y previa presentación de la factura, sin que en ningún caso la formulación de reclamación exima del citado pago.

2. A falta de acuerdo expreso se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que le fuese presentado al cobro la factura.

3. El pago del precio se efectuará, de conformidad con la normativa aplicable, en efectivo, o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa.

*Artículo 34. Hojas de reclamación.*

Las empresas dispondrán de hojas de reclamación, que pondrán a disposición de los turistas alojados en el momento de plantear su reclamación facilitándoles la información que sea necesaria para su cumplimentación.

*Artículo 35. Publicidad.*

1. En la publicidad que se realice por cualquier medio, en la comercialización, correspondencia y demás documentación de los establecimientos de alojamientos en la modalidad de vivienda de uso turístico se indicará, de forma que no induzca a confusión, el número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León así como las condiciones sobre el régimen de reservas.

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 20.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, no podrán utilizarse denominaciones que puedan inducir a error sobre el tipo y las características de los establecimientos de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL**

*Cumplimiento de otras normativas.*

Las edificaciones o emplazamientos donde se ubiquen los establecimientos de alojamientos en la modalidad de vivienda de uso turístico deberán cumplir la normativa vigente en materia de urbanismo, construcción y edificación, sanidad y consumo, seguridad, prevención de incendios, protección civil, accesibilidad y supresión de barreras físicas y sensoriales, higiene, protección de medio ambiente y cualquier otra que resulte de aplicación.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

*Viviendas de uso turístico existentes.*

1. Los titulares de los establecimientos inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León como apartamentos turísticos, desde el día 5 de febrero de 2010 hasta el 27 de febrero de 2015, que reúnan los requisitos que se establecen en este decreto, deberán presentar la correspondiente declaración responsable de inicio de la actividad como establecimiento de alojamiento en la modalidad de viviendas de uso turístico, en el plazo máximo de seis meses desde su entrada en vigor.

Presentada la declaración responsable se procederá a la cancelación de oficio de la inscripción como apartamento turístico, y a la consiguiente inscripción, de oficio, como establecimiento de alojamiento en la modalidad de vivienda de uso turístico en la sección sexta del Registro de Turismo.

2. Transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior sin que se haya presentado la citada declaración responsable, los establecimientos de alojamiento contemplados en esta disposición, perderán la condición de establecimiento de alojamiento turístico, procediéndose de oficio a cancelar su inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.



## DISPOSICIONES FINALES

### *Primera.– Habilitación de desarrollo.*

Se faculta a la Consejería competente en materia de turismo a dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del presente decreto.

### *Segunda.– Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 16 de febrero de 2017.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*  
Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*La Consejera de Cultura y Turismo,*  
Fdo.: MARÍA JOSEFA GARCÍA CIRAC

**ANEXO**

Modelo de placa identificativa de viviendas de uso turístico

**FORMATO:** Tendrá unas dimensiones adecuadas al espacio disponible, debiendo tener como mínimo 20 cmx20cm.

**COLOR:** Fondo: Azul pantone 313, sobre letras blancas Bodoni.

**SOPORTE:** Adecuado a las características estéticas del lugar donde se ubique, utilizando un material resistente.

