



**Alojamiento turístico en
viviendas de alquiler:
Impactos y retos asociados**

24 DE JUNIO DE 2015

Impactos sociales y económicos sobre los destinos españoles derivados del exponencial aumento del alquiler de viviendas turísticas de corta duración, impulsado por los nuevos modelos y canales de comercialización P2P

Resumen Ejecutivo

Elaborado por

EY

Building a better
working world

Con la colaboración de:

• **TOURISM & LAW** •
ABOGADOS



Índice

1.	Introducción: Objetivos y alcance del proyecto.....	1
2.	Una realidad ya conocida, sometida a una nueva dinámica por el crecimiento exponencial del alquiler de más corta estancia debido a la irrupción de las plataformas P2P	5
3.	Una oferta de 2,7 millones de camas que ya supera el número total de plazas regladas y casi duplica la capacidad de todas las hoteleras.....	7
	Destinos urbanos.....	9
	Destinos vacacionales	13
4.	La fuerte presencia de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler ya genera impactos desfavorables sobre los modelos urbanos, el mercado inmobiliario y la convivencia ciudadana.....	15
	1. Un deterioro de los niveles de convivencia ciudadana y calidad de vida.....	16
	2. Una expulsión de población residente local por el encarecimiento de la vivienda.	17
5.	No es una demanda nueva o un turista distinto sino que utiliza diferentes tipos de alojamiento en función de cada viaje y buscando el mejor precio.....	19
6.	La menor capacidad de generación de renta y empleo de estas tipologías de alojamiento en viviendas de alquiler, afectará directamente a nuestro modelo económico y de bienestar	23
	Impacto económico y efectos multiplicadores arrastre generados a nivel local	23
	Impacto sobre el empleo a nivel local	25
	Impactos en la contribución fiscal de 800 millones de euros anuales	27
7.	La preservación de los derechos del consumidor no está plenamente garantizada en las viviendas de alquiler turístico intermediadas por las plataformas P2P.....	29
8.	Este fenómeno de alquiler de viviendas turísticas supone una clara y generalizada actividad de carácter lucrativo.	31
9.	La gran ventaja competitiva en precio de la oferta de alquiler de viviendas para uso turístico, se deriva de la notable diferencia de costes regulatorios que no le afectan	33
10.	La regulación autonómica en España es escasa y no se cumple.....	37
11.	Los principales destinos del mundo ya están respondiendo a los retos del rápido crecimiento de la oferta intermediada por plataformas P2P.....	41
12.	Hacia una propuesta que ordene con una visión integral y a medio plazo, el alojamiento en viviendas de alquiler turístico.....	43
	Propuesta para una definición general del alojamiento y del canal.....	47
	Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con su adecuada protección.....	47
	Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con el acceso a información adecuada y suficiente.....	49
	Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con la calidad básica de la oferta de alojamiento	50
	Propuestas para limitar los efectos sobre la población local	52
	Propuestas relacionadas con el cumplimiento de las regulaciones profesionales	53
	Propuestas para hacer cumplir los derechos de los trabajadores.....	54
	Propuestas para asegurar el cumplimiento de la regulación	55

1. Introducción: Objetivos y alcance del proyecto

El sector turístico se enfrenta actualmente en España a uno de los retos de mayor calado de las últimas décadas, y que puede afectar buena parte de los modelos urbanísticos y de gestión futura de los destinos en los que se insertan sus actividades, así como condicionar los notables efectos que induce sobre la economía y su contribución al estado del bienestar. Este reto, aún bastante desapercibido, pero sujeto a una evolución acelerada, procede de los diversos impactos y externalidades de distinto signo, provocados por el crecimiento exponencial de diferentes servicios que integran la cadena de valor turística, comercializados a través de los nuevos modelos y plataformas web de contacto entre particulares (las llamadas plataformas Peer to Peer o P2P).

Al abrigo de unos nuevos hábitos y pautas de comportamiento entre ciertos segmentos de consumidores aún por contrastar en toda su extensión y en un escenario favorecido por la situación de crisis económica, el nacimiento y rápida eclosión de estas plataformas y modelos de negocio ponen en entredicho los fundamentos y validez de parte de las normas que hoy rigen el sistema turístico español. En la actualidad ya son varios los subsectores (alojamiento, transporte, restauración, entre los más representativos) sometidos al fenómeno que representa la creciente penetración de esas plataformas de contacto entre prestadores de servicios y consumidores.

En este contexto, es clave preguntarse si el sistema garantista por el que la sociedad española ha optado y que en el caso del sector turístico español ha contribuido a consolidar su liderazgo internacional, justifica ser alterado solo por el mero hecho de que surjan nuevos intermediarios digitales con una capacidad disruptiva. O por el contrario resulta más sostenible y rentable en términos socio económicos, establecer un nuevo marco normativo "ad hoc", viable y proporcionado a esas nuevas realidades sociales de oferta y actores turísticos, que garantice un marco competitivo más equitativo que asegure los mismos derechos para los consumidores, limite las externalidades negativas que genera frente a las sociedades locales y contribuya fiscal e igualitariamente al mantenimiento de los servicios públicos.

Ello es especialmente relevante en un escenario en el que durante décadas y en especial en estos últimos años el sector turístico español ha venido demostrando su papel clave como motor de la recuperación y la generación de empleo en España. Es decir, creciendo en el periodo 2010-2014 por encima de la economía española, hasta cerrar 2014 con un incremento del 3,3% del PIB turístico, y con una aportación de más de 120 mil millones de euros, que superan el 11,5% de la economía española.

Siendo mucho lo que está en juego, el presente estudio persigue valorar y contrastar a fondo y por primera vez en España los diversos efectos transversales que se derivan de la acelerada penetración de esas nuevas plataformas P2P sobre el conjunto del sector turístico español y sobre los destinos en los que se insertan sus actividades. Todo ello en un contexto en que el sector se enfrenta al reto de evolucionar gradualmente hacia modelos y posicionamientos turísticos que aspiren a mejorar el ingreso medio asociado a la llegada de turistas con un mayor gasto en destino, unido al menor impacto social y ambiental posible, frente a estrategias que solo primen el mero incremento del volumen de turistas per se, y que pueden poner en peligro la capacidad de carga en algunos destinos.

Por la dificultad de abarcar las diversas implicaciones sobre todos los distintos subsectores involucrados, este estudio se centra en los impactos de las citadas plataformas sobre el exponencial crecimiento del alquiler de viviendas para su uso turístico. El impacto sobre las viviendas es a día de hoy uno de los ámbitos más afectados y más controvertidos en cuanto a su trascendencia en la opinión pública y de mayor alcance y repercusiones globales en otros países y ciudades que nos llevan una cierta ventaja y de las que se pueden obtener ideas y referencias.

La extensión y el potencial de crecimiento de esa oferta de alojamiento residencial en alquiler suponen hoy un extraordinario desafío para muchos destinos turísticos españoles que – incluso pudiendo contar con alguna regulación parcial al respecto - aún no han reflexionado en profundidad sobre los diversos efectos tanto turísticos como no turísticos que induce, y sobre el marco normativo que idealmente debiera regirlos. Se trata de una discusión global y ya presente en los principales destinos turísticos del mundo, muchos de los cuales disponen de marcos normativos para tratar de limitar los impactos desfavorables de este fenómeno o incluso prohibir de

facto ese tipo de alojamientos, por considerarlos perjudiciales para el desarrollo de su modelo turístico y/o de convivencia ciudadana. Tal sería el caso de todo un referente turístico, como las ciudades de Nueva York y Miami, o las comunidades autónomas de Baleares y Canarias, en España.

Asimismo, el momento para la realización de este estudio es especialmente oportuno, en la medida en que comienza una nueva legislatura en la mayor parte de las administraciones autonómicas y locales, lo que propiciará el correspondiente proceso de planificación estratégica de la acción pública en los próximos cuatro años, en el cual es clave incorporar las reflexiones y propuestas de este informe. Esto es igualmente aplicable en aquellas regiones que ya han comenzado a regular este fenómeno, habida cuenta de que en muchos casos los pasos y normativas promulgadas se han dirigido esencialmente a procurar que aflore y tribute fiscalmente esta nueva oferta alojativa, sin abordar otros aspectos críticos de carácter más transversal cuyos impactos eran más desconocidos y que ahora se contemplan en este estudio.

Cabe señalar como excepción el mencionado caso balear y más recientemente el canario, que en línea con la importancia del sector turístico para su economía, ha considerado, para asegurar el posicionamiento y evolución más deseable y sostenible de su modelo turístico, unas pautas normativas de este fenómeno mucho más restrictivas. La posición balear y canaria supone la asunción de una estrategia válida y homologable a la de otros destinos líderes mundiales que en términos prácticos han seguido ese mismo camino, siendo conscientes que ello les exigirá notables medios para mantener el estricto y permanente control administrativo para su cumplimiento.

Todo lo anterior y en el ánimo de ayudar a reflexionar y valorar de una manera más rigurosa y objetiva todos sus impactos y proponer una sugerencia regulatoria acorde a los mismos que sea proporcional a la situación de cada destino, viable y asegure su cumplimiento, es lo que movió a EXCELTUR a encargar y hacer público este estudio. Con los ritmos actuales de crecimiento, un posible desbordamiento del fenómeno puede alterar la configuración de los modelos urbanos, de convivencia social y la propia creación de un empleo de calidad y sostenible en los destinos.

Este estudio aspira a contemplar el fenómeno con una visión general de los impactos para el conjunto del sector, superando el planteamiento de limitarse a dar respuesta al conflicto de interés y desigual marco competitivo que hoy rige sobre los alojamientos regulados versus los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler.

El estudio ha sido dirigido y elaborado por EY con la colaboración puntual de tres empresas líderes en sus distintas especialidades:

- a. Nielsen, empresa líder a nivel internacional en el ámbito de la Investigación de mercados y tendencias de consumo.
- b. Tourism & Law, despacho legal con una amplia experiencia en el sector turístico español y sobre las problemáticas jurídicas derivadas de los diversos actores digitales que inciden sobre el turismo.
- c. Innova Management, consultora de nicho en el ámbito turístico, que ha apoyado en la supervisión y orientación del conjunto de investigaciones que recoge el presente estudio, así como en la elaboración de los escenarios.

Los contenidos que se extractan en el presente resumen ejecutivo, recogen las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de:

- **Las características y los niveles de gasto de 120.247 viajes** de turistas españoles y extranjeros recogidos por las operaciones estadísticas oficiales de Egatur y Familitur, explotados por Nielsen para conocer si los usuarios/ alquileres de este tipo de viviendas turísticas generan una mayor o menor contribución económica a los diversos destinos.
- **2.203 viajes** analizados de una encuesta a turistas de nuestros 4 principales mercados ad hoc para el proyecto realizada por Nielsen, con el propósito de conocer las motivaciones y formas de viajes a España de los turistas y contrastar si los usuarios de esta oferta responden al perfil de un nuevo turista.
- **49.123 anuncios** de las 10 plataformas más relevantes en los 12 destinos urbanos y los 10 vacacionales más turísticos de España, que se han revisado individualmente para comprobar, entre otros, el carácter mayormente lucrativo de la actividad y las condiciones y servicios de la oferta y el grado de acogida del propietario.
- **249 normativas** que regulan el alojamiento regulado y su traslación a los costes operativos de las empresas, para objetivar la desigualdad de condiciones competitivas y cuantificar la ventaja en el precio que introducen con respecto a las viviendas en alquiler.
- **50 cuestionarios** a las asociaciones de vecinos de los barrios turísticos más importantes de los destinos turísticos españoles, para conocer su opinión de los efectos inducidos sobre la convivencia vecinal y sobre la transformación de los barrios de mayor presencia de viviendas en alquiler turístico.
- **30 entrevistas** a responsables turísticos de la administración central, comunidades autónomas y destinos turísticos de referencia, asociaciones de consumidores, empresarios turísticos y expertos del sector.
- **Un “benchmarking” legislativo** a nivel internacional destacando los 8 destinos más relevantes que han regulado el alquiler de corta estancia en viviendas, para conocer su experiencia y trasladarla a recomendaciones válidas para el marco normativo que recoge como conclusión este estudio y los mecanismos para su cumplimiento. Y un análisis de las legislaciones autonómicas ya aprobadas que regulan este fenómeno.

Todo ello ha servido para orientar las conclusiones y el objetivo final de este proyecto resumido en el diseño de un marco normativo y un sistema de cumplimiento que limite la extensión de los efectos externos en los destinos y potencie la competitividad del sector turístico y su contribución económica, con visión sostenible de largo plazo.



2. Una realidad ya conocida, sometida a una nueva dinámica por el crecimiento exponencial del alquiler de más corta estancia debido a la irrupción de las plataformas P2P

Los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler han tenido desde hace décadas una elevada presencia como fórmula de alojamiento en el disfrute de las vacaciones en España. Hace 10 años, 1 de cada 5 turistas y más de 1 de cada 4 pernoctaciones ya utilizaban una vivienda de alquiler, representando el 19,4% del mercado de alojamiento turístico de pago en España en términos de turistas y el 28,3% en términos de pernoctaciones.

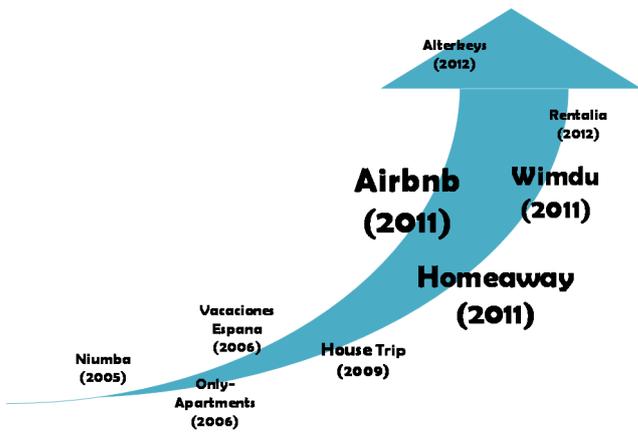
El uso turístico de viviendas de alquiler ha respondido tradicionalmente a cubrir los viajes de estancias más largas, manteniendo durante años un razonable equilibrio y “convivencia” en cuanto a capacidades disponibles y porcentaje de mercado que ostentaban, en relación al resto de fórmulas alojativas reguladas. Esta ha sido la realidad de los alquileres de verano contratados en función de los periodos de vacaciones familiares realizadas principalmente por españoles, con una duración normalmente no inferior a una semana/quincena, así como en los viajes de estudios y parte de los de negocios en ciudades.

De manera acelerada y en tan solo cuatro años, el mercado turístico español ha sido profundamente transformado por la rápida irrupción de las plataformas de intermediación P2P, que:

- han multiplicado las posibilidades de difusión y capacidad de ofrecer/gestionar de manera individual un, a su vez, creciente *stock* de oferta de viviendas residenciales en alquiler turístico y el acceso a las mismas por parte de una demanda internacional; y
- su rápida penetración ha incorporado de forma masiva nueva oferta residencial en el mercado turístico de cortas estancias principalmente en ciudades, por la capacidad de la tecnología de rotar el *stock* y gestionar al alquiler de viviendas por días.

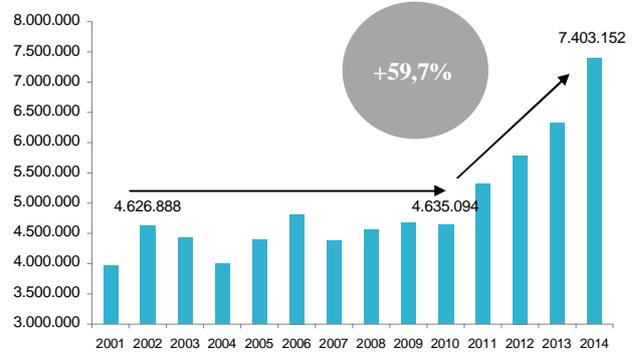
Se trata de un cambio disruptivo, no solo por cuanto se multiplica la dimensión de las transacciones y transforma el mercado del alojamiento, como por el hecho de que abre una nueva categoría de actividad turística y de alquiler que se ha venido a llamar “Hotelización de las viviendas residenciales” antes prácticamente inexistente, y en un marco legal que no se ajusta a esta nueva realidad. Es esta penetración de la oferta de alojamiento turístico en los edificios de viviendas la que está teniendo implicaciones adversas sobre la configuración urbana y la convivencia de los usos turísticos con los residenciales.

La entrada y acelerado ritmo de consolidación de las plataformas P2P de alquiler de viviendas en España y las ventajas en su relación precio-espacio para el turista son el resultado de un crecimiento exponencial en la demanda, protagonizada hasta el momento por visitantes extranjeros. Desde el año 2010, último año antes de la penetración de las principales plataformas on-line especializadas en el alquiler turístico, el uso de la vivienda alquilada por parte de los turistas extranjeros se ha elevado un 59,7% según **Frontur**.



Número de turistas EXTRANJEROS alojados en viviendas alquiladas 2001-2014.

Fuente: Frontur (Turespaña)

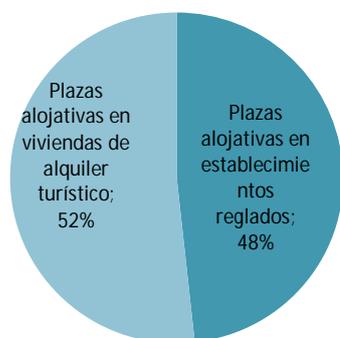


3. Una oferta de 2,7 millones de camas que ya supera el número total de plazas regladas y casi duplica la capacidad de todas las hoteleras

La oferta de plazas en viviendas de alquiler turístico en España alcanza ya un nivel muy relevante, alcanzando los 2,7 millones al cierre de 2014¹. Se trata de un volumen de oferta que supera con creces los 2,5 millones de plazas regladas, a pesar de la dificultad para su cuantificación exacta. Ello es debido a la actual opacidad informativa y fiscal de los diversos actores que los gestionan e intermedian y la inexistencia de un registro que las recoja a nivel oficial, por la falta de regulación y/o de un riguroso cumplimiento y control de la misma, en las pocas comunidades autónomas que así lo exigen.

Distribución de la planta alojativa de pago en España según tipologías. 2014

Fuente: Elaboración EY a partir de datos INE



Las plataformas P2P se han consolidado rápidamente como un intermediario y prescriptor clave y muy proactivo en la promoción, distribución y venta de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, respecto a la oferta todavía comercializada por los canales tradicionales (agencias inmobiliarias y el contacto directo por otras vías con los propietarios). Dentro de la dificultad de su medición y con la información disponible de las propias plataformas detectadas y analizadas por EY para este estudio, en diciembre de 2014 éstas gestionaban en España una oferta de 278.769 propiedades, que representaban un volumen de 1.062.109 plazas dedicadas a prestar servicios de alojamiento turístico², alrededor del 52% del total³ de plazas alojativas en viviendas.

¹ El dato de las plazas alojativas en viviendas de alquiler turístico está estimado a partir de los 168 millones de pernoctaciones en viviendas de alquiler que se produjeron en 2014 (de acuerdo con los datos de Turespaña), el porcentaje de turistas que reservaron dichas plazas, el número medio de pernoctaciones realizadas en cada viaje y el tamaño medio del grupo, de acuerdo con la información obtenida sobre los viajes a España en 2014 de turistas británicos, alemanes, franceses y españoles en la encuesta realizada por Nielsen durante febrero y marzo de 2015.

Adicionalmente, la European Holiday Home Association (www.ehha.eu), entidad europea formada en 2013 que aglutina las principales compañías y asociaciones de alquiler de viviendas vacacionales: Interhome, Novasol, DanCenter, Wyndham Vacation Rentals UK, Lomarengas, HomeAway, Feriehusudlejernes Brancheforening (Dinamarca), ASSC (Escocia), SPLM (Francia), FEVITUR (España), VDFA (Alemania), ApartmentAllianz (Alemania), FÖRST (Suecia); ha declarado que en noviembre de 2014 el conjunto de propietarios privados, agencias inmobiliarias y plataformas P2P proveían en Europa una capacidad de 20 millones de camas, dos veces superior al número de camas hoteleras existentes. De acuerdo con esta estimación, la capacidad total existente en España podría estimarse en 3,2 millones de camas de alojamiento en viviendas de alquiler turístico.

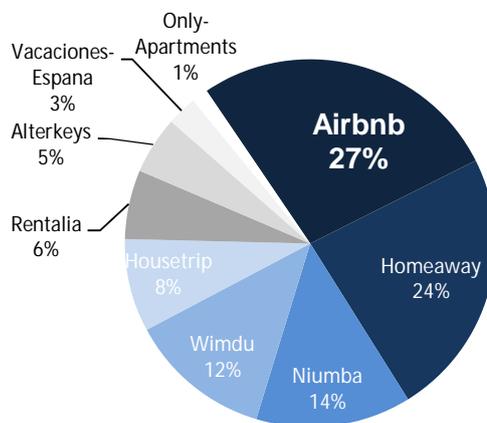
² Este dato ha sido obtenido a partir de la información publicada en las principales plataformas P2P de intermediación de alojamiento turístico en viviendas de alquiler durante diciembre de 2014 (Airbnb, Wimdu, Homeaway, Niumba, Homelidays, Rentalia, Housetrip, Vacaciones-Espana, Alterkeys –BeMate- y Only-Apartments).

³ Esta cifra es algo superior a la cifra que recoge la Encuesta a turistas elaborada para el presente estudio que sitúa en el 41% el uso de las plataformas P2P, lo que sugiere que el volumen total de plazas de alquiler puede superar ampliamente los 2,7 millones.

Oferta de plazas de alojamiento turístico en viviendas de alquiler (propiedades y plazas) en España intermediada por las principales plataformas P2P

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en las plataformas. Diciembre 2014

Plataforma	Número de propiedades	Número de plazas
Airbnb	75.390	287.236
Homeaway	65.541	249.711
Niumba	37.945	144.570
Wimdu	34.741	132.363
Housetrip	22.784	86.807
Rentalia	17.059	64.995
BeMate (Alterkeys)	14.000	53.340
Vacaciones-Espana	7.400	28.194
Only-Apartments	3.909	14.893
Total	278.769	1.062.109



De acuerdo con los datos de Airbnb⁴, en abril de 2015 esta plataforma disponía de un listado de 85.000 viviendas en toda España. Se trata de un crecimiento del 13% respecto al mes de diciembre de 2014, un incremento de, aproximadamente, 10.000 plazas en un periodo de cuatro meses. Este dato proporciona una idea de la rápida evolución de esta oferta, así como el potencial recorrido que tiene en el futuro próximo, lo que justifica la inmediatez requerida en la respuesta a este fenómeno.

Es evidente a la luz los datos anteriores la importante concentración de estas plataformas y la consiguiente posición de dominio que varias están adquiriendo, ya que tres de ellas están intermediando un 65% de la oferta en España. Si comparamos esta distribución del mercado con la de las agencias de viajes, tomando como referencia el mercado español de agencias minoristas, las cinco mayores entidades agruparon una facturación del 39% en 2013⁵. Las situaciones de oligopolio pueden dar lugar a condiciones de beneficios supra competitivos para los competidores en el sector, aun cuando no se trate de prácticas colusivas, en detrimento de los consumidores.

De cara a poder generar una información relevante sobre las características de la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler; localización, tamaño, plazas, ocupación y precios, y ante la falta de estadísticas oficiales y estudios rigurosos e integrales, se ha tenido que realizar para este estudio un análisis detallado de 49.123 anuncios ubicados en las principales plataformas presentes en el mercado español durante enero-marzo de 2015. Ello ha permitido obtener las siguientes conclusiones por tipologías de destinos urbanos y vacacionales:

⁴ <http://www.europapress.es/catalunya/firadebarcelona-00630/noticia-fira-airbnb-dispone-85000-alojamientos-viviendas-espanolas-20150417122452.html>.

⁵ Según Hosteltur y DBK. Los datos para el ejercicio 2011 de Hosteltur muestran que en ese año, las 10 mayores agencias minoristas agruparon un 59% del mercado. No es posible realizar este análisis comparativo para el mercado de las agencias online, ya que no desglosan su facturación por mercados (países).

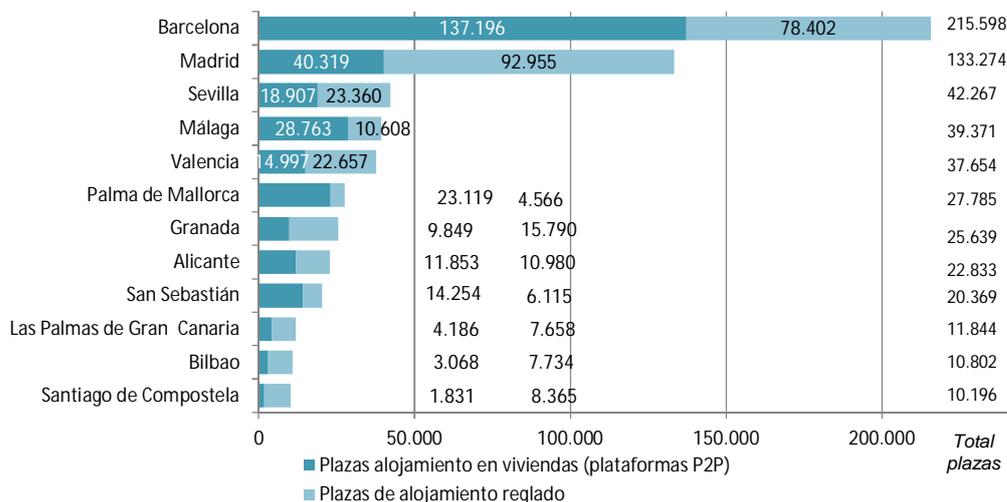
Destinos urbanos

1. **El 48% del total de la oferta turística urbana en España son alojamientos en viviendas de alquiler, demostrando la velocidad del crecimiento y la importante magnitud que alcanza un fenómeno, completamente novedoso en las ciudades.** Este dato se deriva del análisis pormenorizado y realizado en este estudio de las 12 principales ciudades turísticas españolas (Barcelona, Madrid, Sevilla, Málaga, Valencia, Palma de Mallorca, Granada, Alicante, San Sebastián, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao y Santiago de Compostela) que representan el 71% del total de la oferta de alojamientos reglados en las 53 capitales de provincia en España.

De todas ellas, Barcelona es con diferencia la ciudad más paradigmática y en la que se manifiesta de manera más acusada la acelerada progresión en pocos años de este fenómeno, y donde la cuantía de plazas de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler ya se sitúa en 137.196 (casi duplicando las de la oferta reglada), seguida por Madrid con 40.319 plazas y Málaga con 28.763 plazas.

Capacidad de la planta alojativa en plataformas P2P en los destinos urbanos

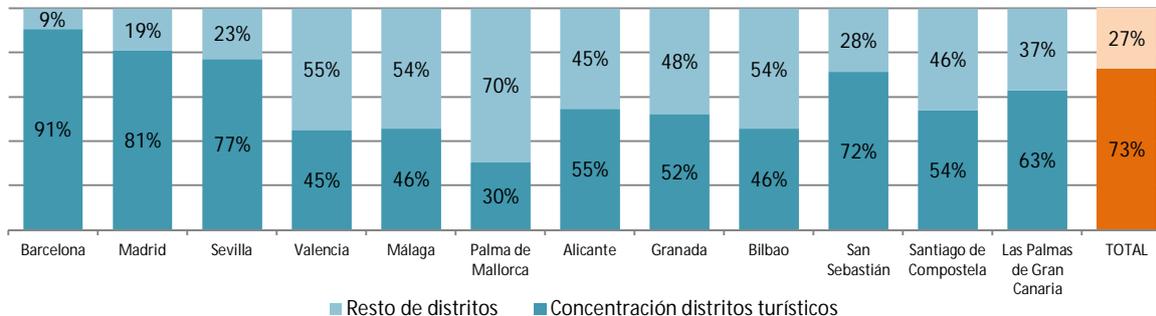
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



2. **Las ciudades con una más elevada presencia de turismo extranjero y situadas en la costa son las que mayor oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler presentan, refrendando el hasta ahora carácter internacional/lúdico-vacacional que mayormente caracteriza este fenómeno.** En cuatro de estas ciudades, Barcelona, Málaga, San Sebastián y Alicante, el volumen total de plazas en viviendas de alquiler turístico ya supera el número de plazas del resto de tipologías tradicionalmente regladas (hoteles, hostales, pensiones y apartamentos turísticos)
3. **La oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se concentra con mayor intensidad que cualquier otra tipología alojativa en los distritos más céntricos y/o típicamente turísticos de cada ciudad.** Esta circunstancia contradice la idea que aduce una supuesta capacidad de este tipo de servicios de alojamiento para extender los efectos multiplicadores de la actividad turística y los gastos de los turistas hacia zonas menos céntricas de la ciudad que no disfrutaban de un gran atractivo turístico para su visita. El 73% del total de plazas de alojamiento turístico en viviendas de alquiler de las 12 ciudades analizadas se concentra en sus zonas de mayor especialización turística como son los centros históricos y los frentes marítimos en el caso de las ciudades costeras. Por el contrario, el resto de las tipologías alojativas regladas sólo concentran un 42% de su oferta de camas en las zonas más turísticas.

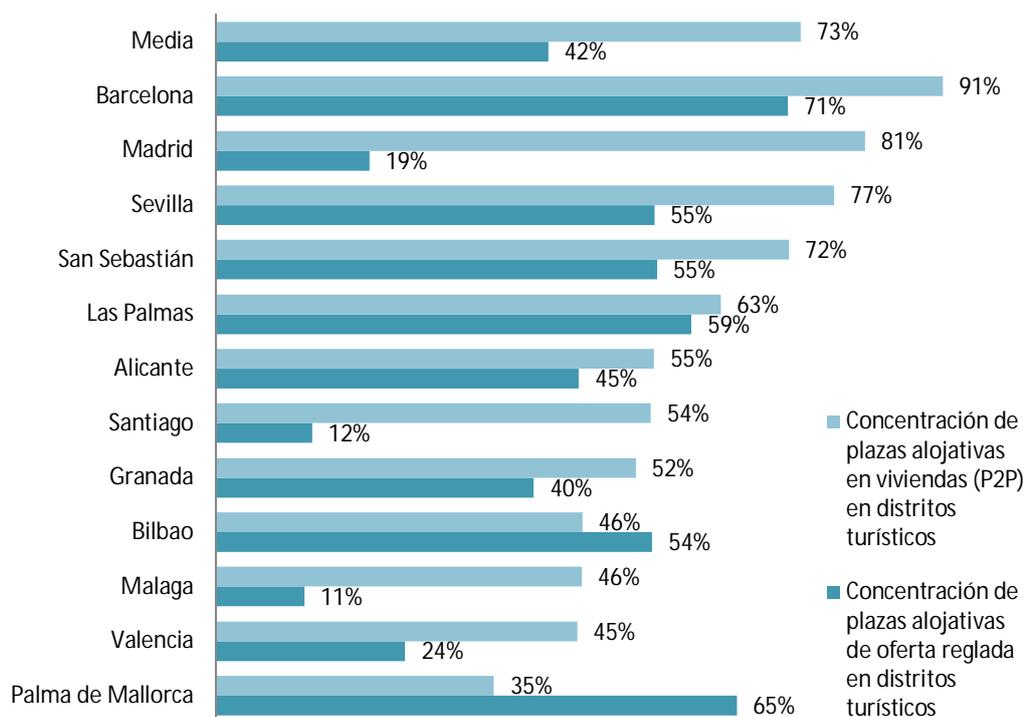
Distribución de planta alojativa turística en plataformas P2P en viviendas de alquiler en los barrios turísticos⁶

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



Comparación de la concentración de plazas en distritos turísticos (planta alojativa en plataformas P2P vs. resto de tipologías alojativas)

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015 e INE



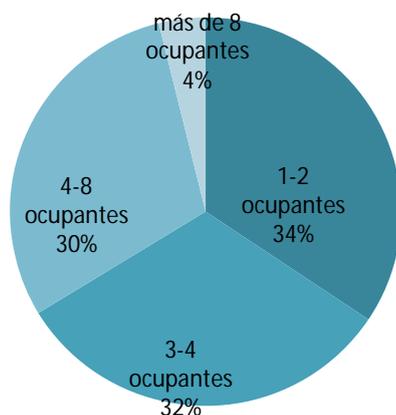
4. **La estructura de la oferta de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se concentra en las tipologías de menor tamaño similares a las que se concentra la oferta reglada.** El 66% del total de las viviendas en alquiler son propiedades que albergan hasta 4 personas (ya sea en propiedades completas o en habitaciones sueltas),

⁶ Los distritos que se han tomado como turísticos en cada uno de los destinos son: Barcelona: Ciutat Vella, Eixample, Gràcia, Sant Montjuic, San Martí; Madrid: Centro; Sevilla: Casco Antiguo; Valencia: Ciutat Vella, L'Eixample, Estramuro, Poblat Maritim; Málaga: Centro; Alicante: Centro, San Juan; Granada: Albayzin, Centro; Bilbao: Ibaiondo, Abando; San Sebastián: Erdialdea, Parte Zaharra, Gros, Antiguo; Santiago de Compostela: Caso Antiguo; Las Palmas de Gran Canaria: Isleta-Puerto-Guanarteme

lo que limita a un 34% de ellas el carácter complementario que esta oferta pudiera estar incorporando en los destinos para acoger viajes en grupo o para familias numerosas a precios más asequibles.

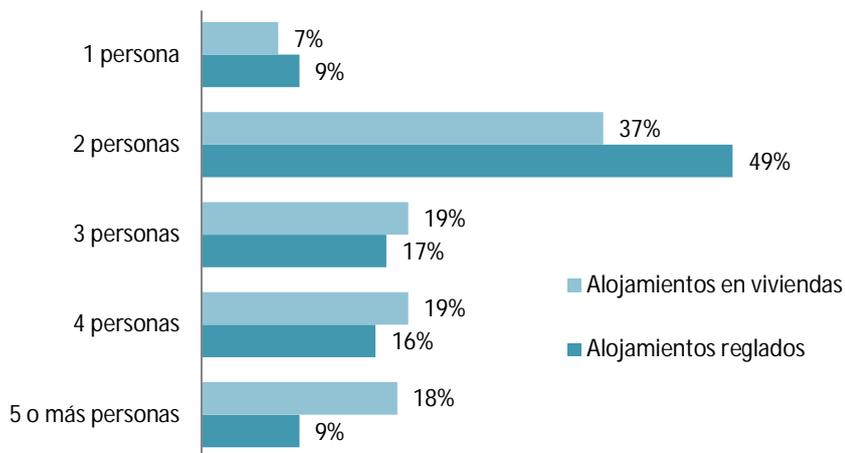
Distribución de la planta alojativa turística en viviendas de alquiler de plataformas P2P por número de plazas en los destinos urbanos

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



Estructura de los viajes de los turistas a España por tamaño del grupo y tipología alojativa

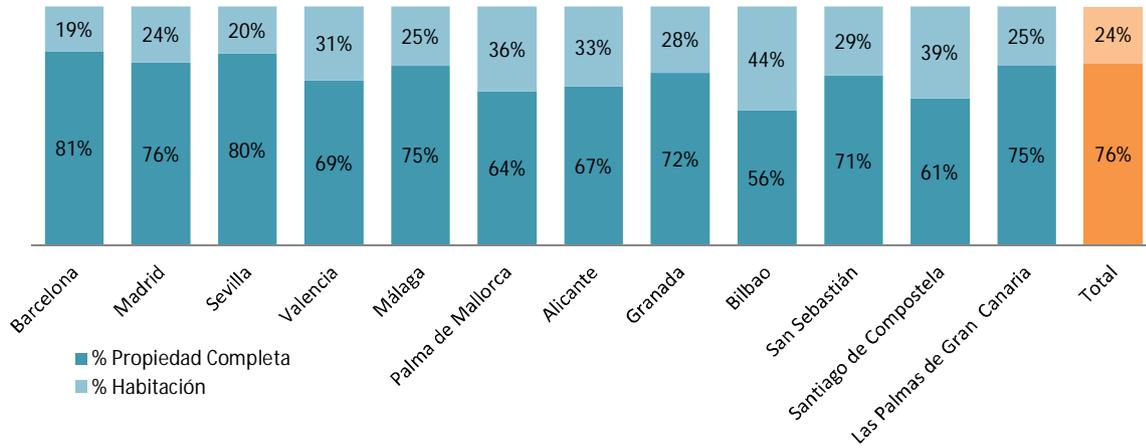
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



5. **Las habitaciones sueltas, que están expresamente prohibidas en las regulaciones aprobadas hasta la fecha por las distintas comunidades autónomas, alcanzan el 24% del total de plazas ofertadas en las plataformas P2P analizadas.** La oferta de alojamiento turístico en habitaciones sueltas acentúa la devaluación del destino en cuanto a la saturación de los distritos turísticos, los problemas de convivencia y la atracción de los viajeros con menor poder adquisitivo; por lo que debería, por razones estratégicas, prohibirse completamente.

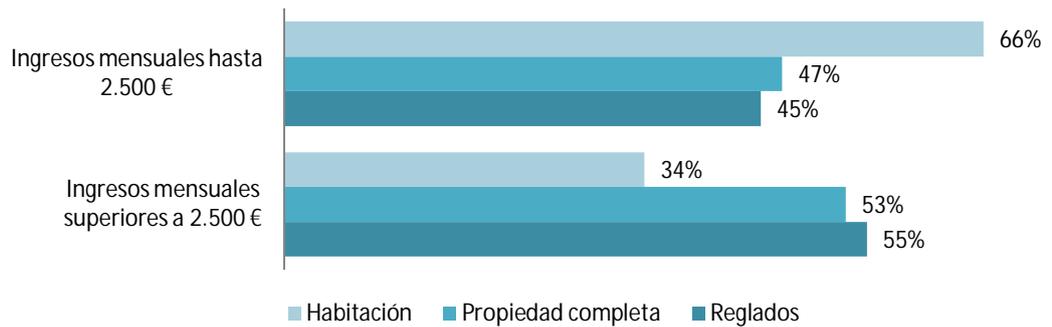
Estructura de plazas de alojamiento turístico en viviendas de alquiler de plataformas P2P en propiedades completas y habitaciones

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



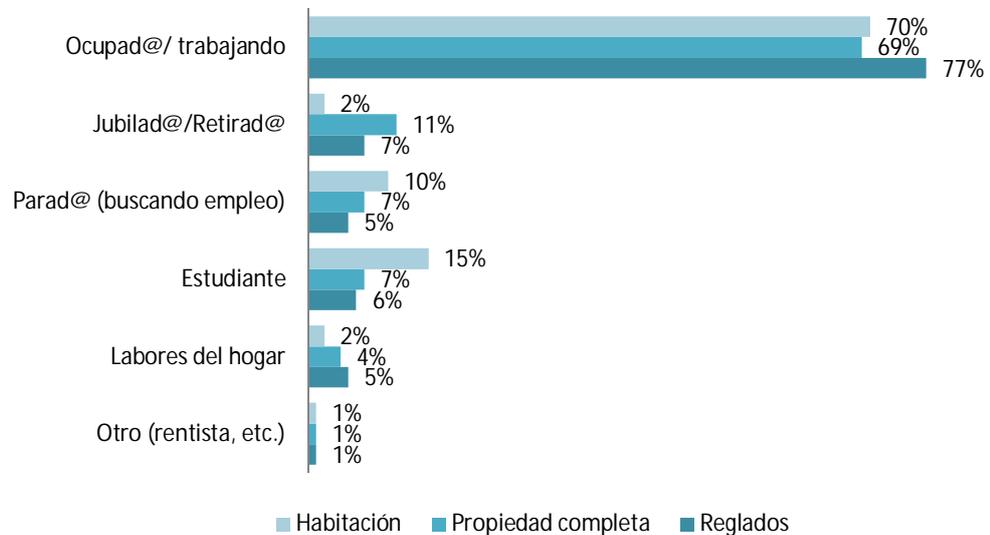
Perfil de los usuarios de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler asociado al alojamiento en habitación individual vs. propiedad completa (ingresos)

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Perfil de los usuarios de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler asociado al alojamiento en habitación individual vs. propiedad completa (situación profesional)

Fuente: Encuesta de origen Nielsen febrero a marzo de 2015

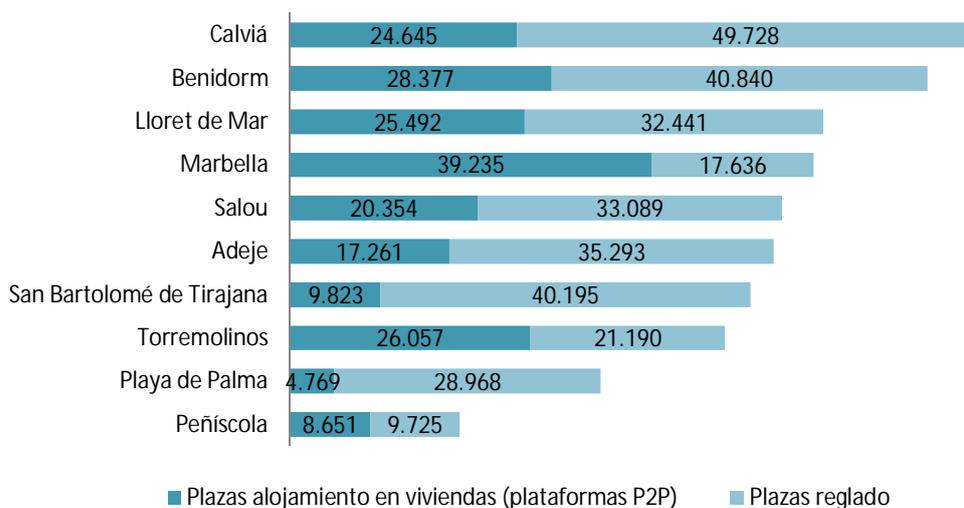


Destinos vacacionales

El tamaño de la oferta de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler es ya igualmente importante dentro de la capacidad de alojamiento en los destinos vacacionales donde existe una mayor presencia de oferta reglada alcanzado el 40% del total. Se trata del porcentaje que representa el alquiler de viviendas para uso turístico presente en las plataformas P2P para una muestra de los 2 destinos donde existe el mayor número de plazas hoteleras en las 5 comunidades autónomas más turísticas del litoral español y las islas (Marbella y Torremolinos en Andalucía; Calvià y Playa de Palma en Baleares; Adeje y San Bartolomé de Tirajana en Canarias; Lloret de Mar y Salou en Cataluña; y Benidorm y Peñíscola en la Comunidad Valenciana).

Capacidad de la planta alojativa de las plataformas P2P en los destinos vacacionales por tipologías

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



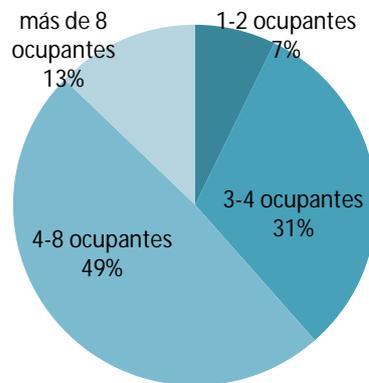
La oferta es extraordinariamente superior en aquellos otros múltiples destinos del litoral español que han basado su modelo turístico en apostar por la oferta alojativa residencial para el veraneo y que ha sido el uso tradicional de este tipo de oferta por parte de los turistas, principalmente españoles.

En estos destinos vacacionales, la aparición de los modelos de comercialización del alquiler de viviendas de uso turístico a través de plataformas P2P no ha incidido tanto en la “hotelización de las viviendas”, es decir sobre la capacidad de gestión de alquileres por días, debido a una concentración de los alquileres por semanas, quincenas y/o meses en verano. En estos destinos del litoral su introducción ha facilitado una mayor difusión y conocimiento potencial de esa oferta, así como una reducción de los gastos de intermediación frente a los operadores tradicionales.

La oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en los destinos vacacionales aún sirve a sus fines más tradicionales, concentrándose en albergar a grupos y/o familias por estancias más largas. Ello se refleja en el hecho de que el 62% de la oferta de viviendas para alquiler en los destinos vacacionales analizados y comercializadas a través de plataformas P2P, tiene capacidad de acoger a más de 4 ocupantes.

Distribución de la planta alojativa turística en viviendas de alquiler en plataformas P2P por número de plazas en los destinos vacacionales

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



4. La fuerte presencia de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler ya genera impactos desfavorables sobre los modelos urbanos, el mercado inmobiliario y la convivencia ciudadana

La acelerada tendencia de transformación de viviendas en alojamientos turísticos en alquiler para cortas estancias está generando diversos impactos desfavorables y relevantes sobre la fisonomía de las zonas urbanas, con un efecto directo sobre dos elementos clave del sistema urbanístico que han sido tradicionalmente objetivo de las políticas públicas locales:

1. garantizar la ocupación de los centros urbanos por población residente que permita mantener su funcionalidad como zonas residenciales iconos y reclamo del modo de vida local; y
2. preservar un alto nivel de calidad de vida y de convivencia ciudadana para los habitantes de la ciudad.

Se trata de unos impactos que resultan menos intensos en las zonas vacacionales por la menor presencia de población residente y su uso altamente estacional concentrado en los meses de temporada de verano y/o vacacionales.

La conversión acelerada y desordenada y sin control de viviendas en alojamientos para alquileres de corta estancia dirigidos a turistas, impulsada por las nuevas plataformas P2P, está generando en los distritos turísticos de las principales ciudades españolas serias implicaciones al igual que está sucediendo en otras partes del mundo (Los Ángeles⁷, San Francisco⁸, Berlín⁹, Nueva York¹⁰, Toronto¹¹). En este sentido las problemáticas en España se extienden sobre los dos siguientes ámbitos:

1. Un deterioro de los niveles de convivencia ciudadana y calidad de vida.

El 59% de las principales asociaciones de vecinos de estas zonas urbanas afectadas por el fenómeno entrevistadas en enero de 2015 a los efectos de este estudio, manifestaba haber sufrido un deterioro de su calidad de vida directamente imputable al alquiler de corta estancia de viviendas a turistas. Esta realidad se deriva directamente de:

- **La elevada presencia de viviendas dedicadas al alquiler en los barrios turísticos, que ya supone el 8,5% del total del parque de viviendas en las 12 ciudades analizadas para el presente estudio.** Este dato supone que en un edificio de 5 plantas con dos vecinos por planta los residentes tienen que sufrir todos los problemas derivados de que uno de ellos dedique su propiedad a alquileres de corta estancia. Se trata de una realidad que se amplía y extiende ya a un promedio de dos pisos por edificio en los distritos de Ciutat Vella en Barcelona y Valencia, Centro en Palma de Mallorca o en Erdialdea en San Sebastián.
- **Una mayor presión humana, derivada de la mayor ocupación potencial de las viviendas turísticas situada en un promedio de 3,7 personas por vivienda, frente a las 2,9**

⁷ http://www.surfsantamonica.com/ssm_site/the_lookout/news/News-2015/April-2015/04_29_2015_Santa_Monica_Activists_Urge_City_To_Crack_Down_on_Illegal_Short-term_Rentals.html: Santa Monica Activists Urge City to Crack Down on Illegal Short-Term Rentals. "Community activists representing Santa Monica renters and the union for local hotel workers gathered in front of City Hall Tuesday afternoon to urge the City Council to put a stop to the proliferation of short-term vacation rentals, saying the popular practice is squeezing renters out of the housing market."

⁸ <http://time.com/3757094/san-francisco-airbnb-law/>: San Francisco Lawmakers Propose Tougher Restrictions on Airbnb Rentals: "Campos introduced legislation that would place stricter limitations on how often people can rent out rooms or homes, putting a "hard cap" of 90 days on every property, regardless of whether the host is present. It would also require companies such as Airbnb to share data about rentals, ban rentals in certain neighborhoods that have been zoned for no commercial use and give disturbed neighbors—like ones living next door to people who rent out units illegally—the right to sue for damages."

<http://www.seattletimes.com/life/travel/airbnb-vacation-rentals-irk-san-francisco-neighbors/>: Airbnb vacation rentals irk San Francisco neighbors. "Growing number of residents — close to 2,000 in San Francisco alone — sublet their apartments or houses while out of town or to occasionally host vacationers in a spare room or sofa. But others use the rental sites to run ad hoc hotels which, besides annoying neighbors, violates zoning regulations in the city."

<http://www.businessinsider.com/san-francisco-protesters-labeling-airbnb-stickers-2014-7>: San Francisco Protesters Are Slapping Neon Green Stickers On Airbnb Rentals. "San Francisco Protesters Are Slapping Neon Green Stickers On Airbnb Rentals."

⁹ <http://www.dw.de/holidaying-in-the-heart-of-a-berlin-neighborhood/a-18309236>: Holidaying in the heart of a Berlin neighborhood. "According to Airbnb, in 2014 there were 38,000 places listed in Germany of which 14,000 were in Berlin. And that number is growing. Little today is left of the air mattress concept, and now there are commercial agents using the platform as well as private users. Never-the-less it is proving serious competition for the hotel business"

¹⁰ <http://7online.com/business/coalition-gathers-at-city-hall-steps-to-protest-airbnb/306200/>: Coalition gathers at City Hall steps to protest Airbnb. "A lot of area residents say the online service Airbnb, which allows people to rent out their apartments to overnight guests for a fee, helps them earn extra cash. But more than 100 affordable housing advocates, community groups and elected officials held a rally at City Hall Friday meant to expose the impact of "illegal hotels" in New York City."

¹¹ <http://globalnews.ca/news/1892531/neighbours-complain-parties-noise-rampant-at-home-rented-on-air-bnb/>: Neighbors complain parties, noise rampant at home rented on Air BnB. "There's been a number of parties and short-term rentals and I think our biggest concern is probably safety," Bernie Gillett said in an interview. "We don't know who's in the house, who's coming and going, what's happening in there, this past summer we've had a fair number of parties, young kids, a lot of garbage, a lot of noise."

personas en las que se sitúa el tamaño medio del hogar en España, lo que incorpora una mayor congestión, densidad e intensidad de uso en los edificios y barrios donde se localizan.

Todo ello genera una serie de **incomodidades para los residentes** que se plasman en la propia convivencia vecinal y que se concreta en el propio inmueble¹² en:

- Unos niveles de ruido que para el 82% de las asociaciones de vecinos entrevistadas perturban el descanso de los residentes.
- Una mayor necesidad de limpieza en el 67% de los casos, por la mayor presión de uso sobre los espacios comunes.
- Los inconvenientes percibidos por el 42% de residentes derivados de la pérdida de seguridad por la reiterada puesta a disposición de las llaves de la puerta de entrada de cada finca y de su parking a terceras personas desconocidas.
- Los problemas de mantenimiento derivados de la mayor rotación que las cortas estancias introducen sobre el uso de las zonas comunes, con un mayor desgaste de las mismas para el 75% de los vecinos.
- La pérdida de la familiaridad y proximidad que está implícita en la convivencia vecinal.

Y que también **están afectando a la dinámica propia de los barrios más turísticos**, materializado en:

- Una mayor congestión ciudadana derivada del elevado volumen que supone ya esta población turística flotante que se aloja en este tipo de alojamientos.
- Un mayor carga de tráfico por los mayores desplazamientos generados por la población flotante.
- La tendencia a la desvalorización de los elementos de identidad de la vida de barrio por la pérdida de población residente habitual, que se refleja en una fuga de bares y pequeños comercios locales, según denuncian el 58% de las asociaciones de vecinos.

2. Una expulsión de población residente local por el encarecimiento de la vivienda.

Las ausentes o laxas condiciones regulatorias bajo las que se desenvuelve el mercado del alquiler de cortas estancias a turistas en muchas ciudades españolas, permiten a los propietarios de los inmuebles la obtención de unos niveles de rentabilidad muy superiores a los derivados de un alquiler de larga estancia para residentes, lo que **está transformando el mercado inmobiliario y empezando a desplazar a los residentes**, como antes se apuntaba.

La mayor rentabilidad de esos apartamentos turísticos alquilados por cortas estancias está generando un incremento en los valores de las propiedades inmobiliarias que se refleja en un incremento de sus precios de venta en los principales barrios turísticos de las grandes ciudades españolas. De la información del portal "Idealista" se percibe una clara correlación en los distritos más turísticos, entre la consolidación del fenómeno del alquiler de viviendas a turistas, el aumento de los precios de venta de viviendas y la caída de la población residente. Los datos del Padrón para estos distritos muestran claramente la aparente paradoja de cómo desciende la población residente, mientras suben los precios de venta (o su disminución es menor que la media de la

¹² Los datos que se incluyen a continuación proceden de la encuesta realizada entre los meses de enero a mayo de 2015 entre Federaciones y Asociaciones vecinales. Las respuestas obtenidas reflejan las opiniones de asociaciones y federaciones de Barcelona, Madrid, Valencia, Granada, Toledo, Salamanca y Extremadura que representan a 195.000 vecinos, aproximadamente.

5. No es una demanda nueva o un turista distinto sino que utiliza diferentes tipos de alojamiento en función de cada viaje y buscando el mejor precio

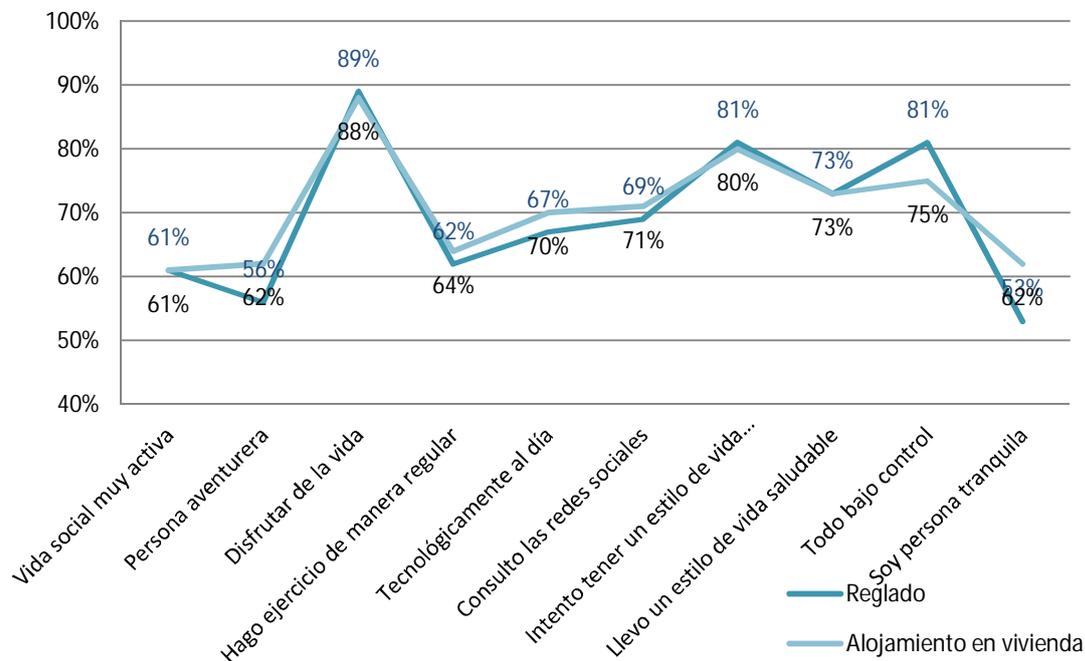
La información sobre perfiles, hábitos de comportamiento y motivaciones de los usuarios de la oferta de alquiler respecto al resto de tipologías regladas refleja una clara semejanza, que contradice los intentos de asociar en la práctica el crecimiento de esta oferta alojativa, con la existencia de unos nuevos perfiles y/o segmentos de turistas que no hubieran viajado al destino, ni favorecido al resto de las fórmulas de alojamiento existentes.

La encuesta realizada por Nielsen para el presente proyecto, que recoge la información sobre 2.206 viajes a España de turistas (españoles, británicos, alemanes y franceses) en el último año, demuestra unos rasgos comunes entre los usuarios de una y otra tipología alojativa, lo que apunta a la elección entre cada una de ellas por parte del mismo turista, en función del tipo de viaje y, sobre todo, según el presupuesto del que dispone en cada caso.

De esa misma encuesta de Nielsen no se perciben diferencias claras en cuanto a las características sociodemográficas (edad, nivel de estudios, o niveles de renta) o en relación con el perfil actitudinal que permita establecer tipologías de turistas distintos entre los usuarios de la oferta alojativa reglada y los que utilizan la oferta de alquiler de viviendas. El hecho de que en múltiples casos sea el mismo turista implica que para un país turísticamente tan consolidado como España, ni se está atrayendo de manera significativa nuevos segmentos de demanda, ni esta oferta de alojamiento supone un mayor impacto económico adicional en el destino.

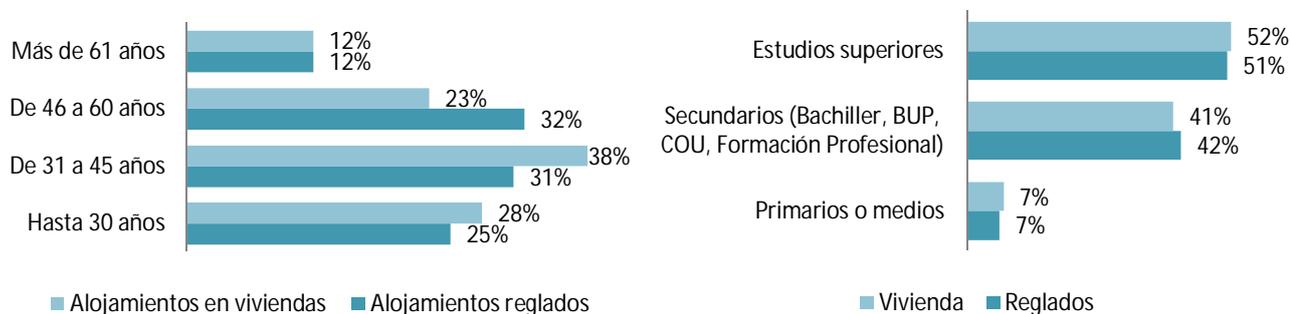
Mapa actitudinal de los turistas según la tipología alojativa

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015. Los porcentajes indican el número de menciones de cada atributo por parte del conjunto de turistas que han respondido a la encuesta.



Clasificación de los turistas por edad y estudios según la tipología alojativa

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



El destino, y no tanto las tipologías de alojamiento disponibles, es el principal elemento de atracción y elección del viaje.

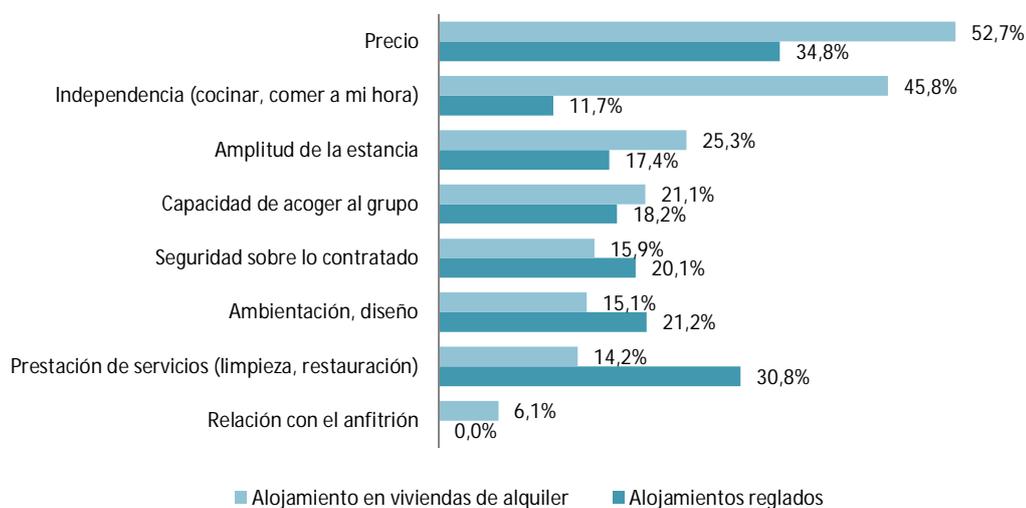
Para el 54,4% de los turistas su viaje no está relacionado con el acceso a una determinada tipología alojativa, mientras que para el 45,6% restante, que representan aquellos para los que encontrar un alojamiento que se adecue a sus preferencias si influye en la decisión final sobre el destino, tampoco se encuentran diferencias entre los usuarios de la oferta de alquiler de viviendas de uso turístico, frente al de las tipologías regladas. Según este patrón, la no disponibilidad de la oferta de alquiler no es un factor que detraiga o restrinja el número de viajes a España, salvo para aquellos con presupuestos más ajustados y/o los que viajan en grupo. Por tanto, en su gran mayoría el turista seguiría viajando a los destinos españoles, y su impacto económico se seguiría generando en el conjunto de la oferta reglada, consiguiendo probablemente una mayor incidencia tanto en términos de su contribución económica como sobre el empleo.

La relación precio-espacio disfrutado y el acceso y disponibilidad de un equipamiento de cocina que permita la auto organización de los desayunos o comidas/cenas son los principales motivos de selección de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en España.

En el caso de la oferta reglada el turista que la elige valora especialmente la prestación de la variedad de servicios que se le ofrecen, la inversión en diseño y ambientación y la mayor seguridad sobre el cumplimiento de sus expectativas en relación con lo contratado. De hecho, un 19% de los turistas que visitaron España en el último año alternaron una u otra tipología alojativa en función de su tipo de viaje y el presupuesto que en cada caso disponían para el mismo.

Clasificación de los turistas por motivaciones según la tipología alojativa

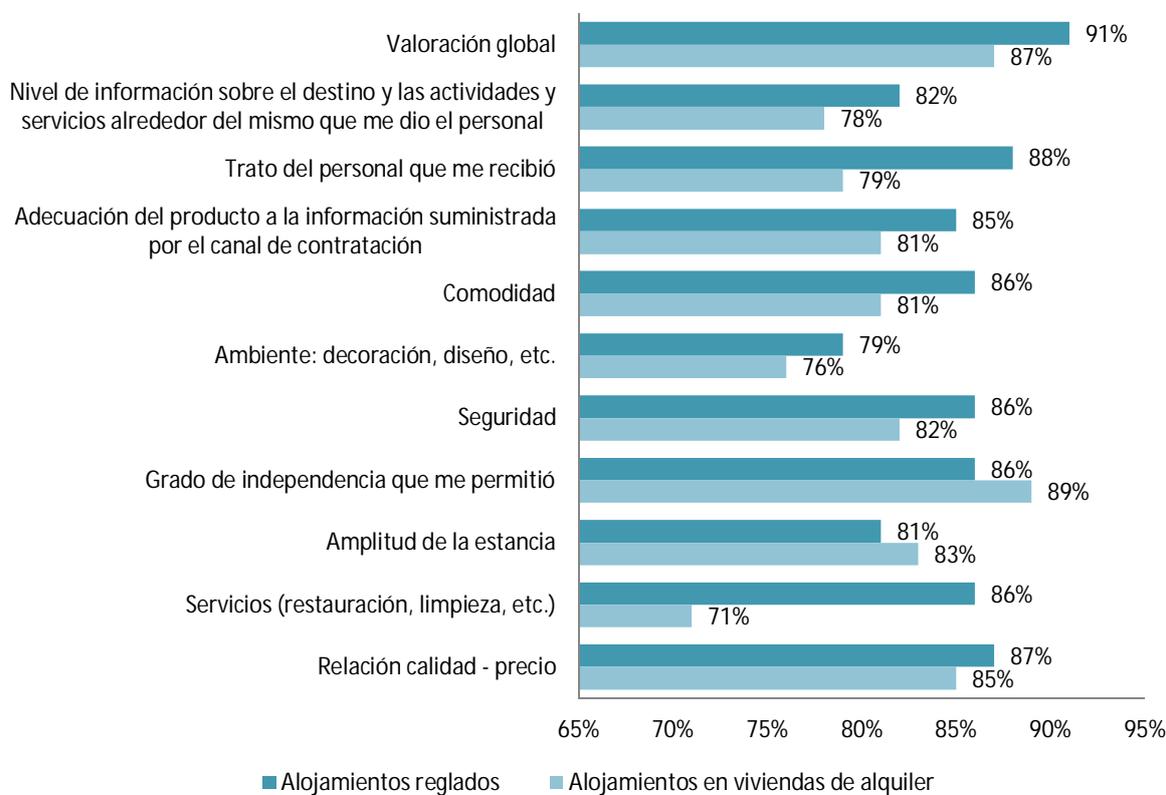
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Resultado de la encuesta elaborada por Nielsen, la búsqueda de una experiencia asociada a poder disfrutar de una capacidad de acogida más personalizada por parte del gestor o el anfitrión propietario de la vivienda es marginal para los turistas. Este hecho lo demuestra que tan solo el 6,1% lo menciona como uno de los motivos que determinaron su elección de esta tipología de alquiler de vivienda turística en sus viajes durante el último año. Los niveles de satisfacción de este tipo de usuarios respecto al trato recibido por los propietarios no denotan un especial interés por la relación con el anfitrión/ propietario. De nuevo son la independencia y la amplitud en relación con la relación calidad precio, donde los turistas perciben una mayor satisfacción por la elección de la oferta de alquiler. De hecho la satisfacción es, en general, mayor en el conjunto de tipologías regladas en todos los aspectos analizados.

Porcentaje de valoraciones positivas del alojamiento (en viviendas vs reglados)

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015





6. La menor capacidad de generación de renta y empleo de estas tipologías de alojamiento en viviendas de alquiler, afectará directamente a nuestro modelo económico y de bienestar

El modelo alojativo de cualquier destino representa un factor esencial para poder abordar su posicionamiento turístico más viable y/o deseable en el mercado por cuanto:

- Desde el punto de vista cuantitativo, establece la capacidad y el número máximo de turistas que puede acoger el destino y, por tanto, sus niveles de congestión potencial, además de los costes para satisfacerlos (de infraestructuras, limpieza, seguridad, sanitarios, iluminación, equipamientos urbanos, entre los más importantes).
- Desde el punto de vista cualitativo, sus características, rasgos, calidades y capacidad de diferenciación condicionan, junto con el resto de la oferta (comercial, de restauración, de ocio y de negocio) y el propio atractivo del entorno del destino, el perfil del turista que es capaz de atraer.

La planificación y gestión inteligente con una visión de largo plazo de un destino turístico debe ser consciente de estos factores, ya que las decisiones sobre aspectos clave de su oferta alojativa: tipologías, números de plazas, ritmos de crecimiento, caracterización y localización, condicionarán aspectos tan relevantes como el impacto económico directo e indirecto y la capacidad de arrastre y los efectos multiplicadores sobre el tejido empresarial local asociados al turismo, así como su capacidad de generación de empleo, y del resto de las diversas externalidades analizadas en este estudio.

En este contexto, los destinos deben ser conscientes de la contribución de las distintas tipologías alojativas como elemento clave que enriquezca el necesario debate sobre su modelo turístico y el posicionamiento más deseable por el que apostar a medio y largo plazo. Esta reflexión es especialmente relevante en aquellos destinos españoles más exitosos que ya se enfrentan a altos niveles de afluencia turística y que presentan problemas de congestión y sobrecarga de sus equipamientos (como ya sucede puntualmente en algunas grandes ciudades y en destinos vacacionales del litoral durante su temporada alta de verano).

De un análisis más detallado sobre la contribución económica y generación de empleo que inducen las diferentes tipologías alojativas, se desprende la menor rentabilidad socioeconómica que se deriva de las viviendas de alquiler turístico frente a la oferta reglada, como revelan las siguientes cifras:

Impacto económico y efectos multiplicadores arrastre generados a nivel local

Los viajes asociados a la oferta de viviendas de alquiler turístico por cortas temporadas demuestran que generan una derrama económica diaria en destino un 84,8% inferior a la promovida por la oferta reglada (hoteles, hostales y pensiones, apartamentos turísticos y establecimientos de turismo rural). Los 148,6 euros de efecto directo y arrastre que en promedio genera al día en España cada cliente alojado en una oferta reglada, es muy superior a los 80,4 euros de valor añadido producido de media por el cliente que alquila una vivienda de uso turístico, según se deriva del análisis y explotación realizado por Nielsen para el presente estudio a partir de la información relativa a las características de los viajes y los niveles de gasto de 120.247 viajes turísticos recogidos por las operaciones estadísticas oficiales Egatur para los años 2013 y 2014 y Familitur para 2013 que elabora Turespaña. Ello se explica por:

1. **El menor gasto en el propio alojamiento**, 20,4€¹³, respecto los 40,7€ medios en el caso del cliente de oferta reglada, derivado de la menor prestación de servicios asociados a la oferta de alquiler y a los menores costes debidos a la diferencia de exigencias normativas y la desigualdad en el tratamiento fiscal (especialmente en el caso del IVA).
2. El menor gasto en bolsillo en compras, alimentación, actividades culturales y de ocio que en el caso del turista español y extranjero que usa la oferta reglada asciende al día a 48,1€ versus los 31,4€ de la de alquiler residencial. Este dato corrobora que **el dinero que se ahorra el turista en el alquiler de viviendas de uso turístico a día de hoy, no se compensa con un mayor gasto en destino en estos conceptos.**
3. **El menor efecto arrastre** (28,6€ respecto a 59,8€) sobre el resto del tejido productivo local, derivado, no sólo de su menor gasto directo en alojamiento y del resto de gastos en destino, sino de los menores efectos multiplicadores y arrastre de los servicios en los que se materializa ese gasto. Concretamente, el cliente de la oferta regulada gasta más en restaurantes y actividades recreativas, mientras el que utiliza la vivienda de alquiler concentra más su gasto en comestibles, bebidas o artículos de limpieza, cuya producción y VAB (Valor Añadido Bruto) no se genera en muchos caso ni dentro, ni siquiera en las zonas de influencia más próximas del destino.

Impacto económico diario en destino por tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración EY a partir de Familitur, Egatur (Turespaña), TIO España (INE). Datos en euros



La derrama económica media total del turista que se aloja en viviendas de alquiler es incluso inferior de la del turista de la oferta regulada, a pesar de su mayor estancia media. Los 3,8 días de media en que las que las estadísticas oficiales cuantifican la mayor estancia de los turistas que se alojan en el parque residencial de alquiler respecto de los alojamientos reglados, no llegan a compensar (su impacto global son 873,9€ durante el total de su estancia) la derrama económica de los turistas reglados (que asciende a un total de 942,9€). Obviamente en el análisis coste beneficio que ha de realizar cualquier destino para evaluar la rentabilidad socioeconómica de su modelo turístico es necesario además tener en cuenta que unas estancias más largas conllevan unos mayores costes para las administraciones locales, en términos de consumo y mantenimiento de sus espacios públicos, infraestructuras, energía, limpieza, seguridad, así como una mayor incidencia de otros factores que también afectan a la dinámica urbana, como una mayor congestión y otros impactos que pueden afectar la satisfacción percibida por la población residente respecto al turismo.

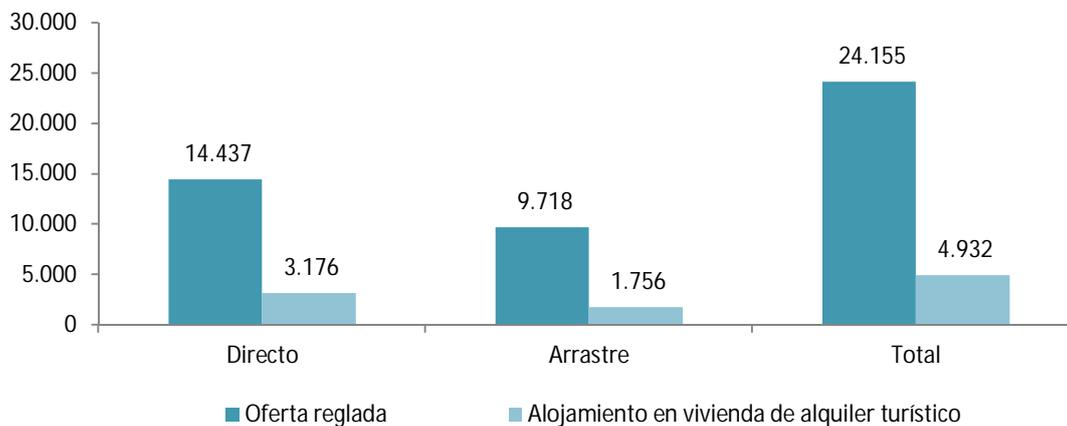
Partiendo de los niveles de ocupación y pernoctaciones que reflejan los actuales indicadores oficiales disponibles, la contribución por plaza alojativa es de 1 a 5 a favor de la

¹³ Este gasto es congruente con el precio medio de 21,7 € derivado del análisis de los más de 49 mil anuncios de plataformas analizadas para el estudio.

oferta reglada, derivado de los 24.155 € que genera hoy en España una plaza reglada respecto a los 4.932 € que aporta una plaza de vivienda dedicada al alquiler turístico¹⁴.

Impacto económico anual en destino por plaza y tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración EY a partir de Nielsen (explotación Familiarit, Egatur (Turespaña), TIO España (INE), Encuestas de Ocupación



Impacto sobre el empleo a nivel local

Los menores servicios prestados en los establecimientos de viviendas de alquiler y la menor contribución económica asociada al gasto de los turistas con sus efectos multiplicadores conexos, provocan una menor contribución social en términos de generación de empleo por parte de las viviendas de alquiler turístico frente a la oferta reglada. En su conjunto, el empleo total generado por cada 100 plazas alojativas dedicadas al alojamiento turístico en viviendas de alquiler asciende en España a 9,8 puestos de trabajo al año, por los 53,3 de los alojamientos reglados. Ello es debido a la suma de tres efectos:

1. A tenor de la información del INE y de los indicadores económicos de la industria hotelera publicados por EY¹⁵, **por cada 100 plazas de alojamiento en establecimientos reglados se generan 17,9 puestos de trabajo directos** en el propio alojamiento, mientras que en el caso de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler este ratio se reduce a 2,2 en la media nacional, muy condicionado por el gran volumen de esta tipología de oferta ubicada en destinos del litoral vacacional abiertos exclusivamente en la temporada alta de verano.

Ello es debido a que, en el caso de las viviendas de alquiler, el empleo creado se limita en todo caso a los servicios puntuales de limpieza a la salida, su mantenimiento y la gestión ocasional de las reservas (de ser realizadas por gestores profesionales y no por el propietario individual). Mientras, en los establecimientos reglados la gama de servicios que requieren una dotación permanente de puestos de trabajo es notablemente más amplia (recepción 24 horas, limpieza diaria, mantenimiento, restauración, business center y en algunos casos y más relacionado con las zonas vacacionales: actividades de ocio, animación o *wellness*). Relacionado con la prestación de estos posibles servicios y de los 49.123 anuncios analizados en las principales plataformas tecnológicas P2P, tan sólo el 4% de las viviendas en alquiler ofrecía desayuno.

¹⁴ Los datos medios de contribución por plaza en el caso de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler son muy bajos por la pequeña ocupación de la oferta de las zonas costeras (que además es donde se concentra la mayor parte de la oferta en España).

¹⁵ "Indicadores económicos de la industria hotelera española. Año 2013". EY.

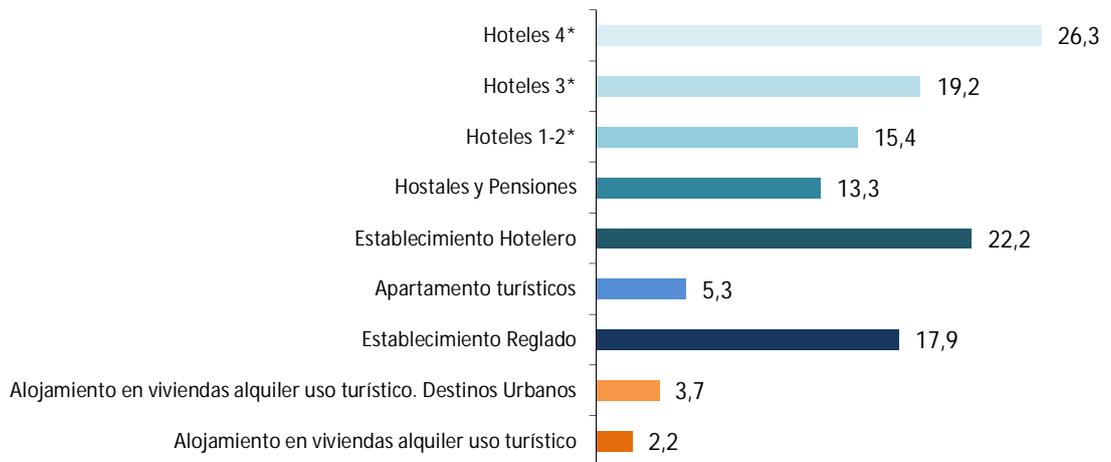
Esta relación se estrecha en ciudades dónde el empleo generado por las viviendas de alquiler asciende a 3,7 por cada 100 plazas, debido a la menor estacionalidad por la que se ve afectada esta oferta frente a la que sufre el ingente volumen de viviendas de alquiler turístico localizadas en los destinos de la costa.

Sin perjuicio de lo anterior, este ratio se mantiene por debajo del de otras tipologías regladas como los apartamentos turísticos (5,3 puestos de trabajo anuales por cada 100 plazas), o establecimientos hoteleros de inferior categoría (13,3 en hostales, pensiones y 15,4 en hoteles de 1 y 2 estrellas).

Número de empleos generados por cada 100 plazas por tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración propia a partir INE, EY, TIO España

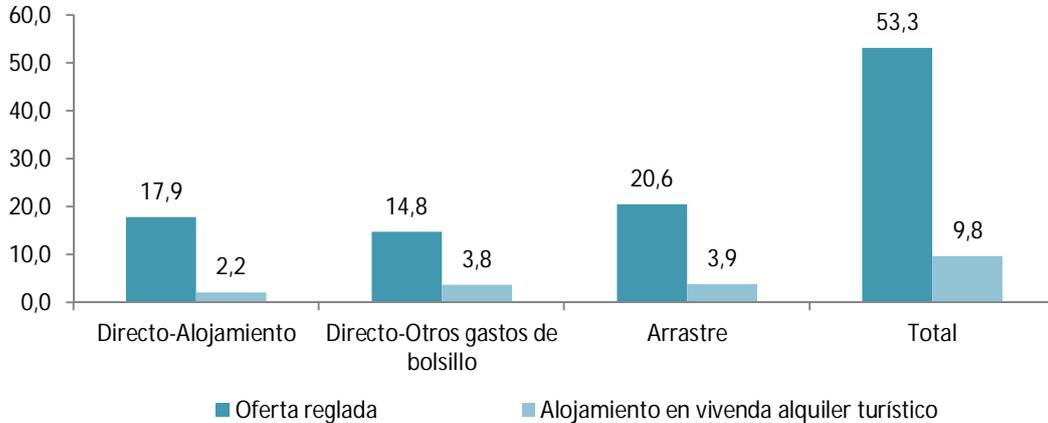
Unidades: puestos de trabajo equivalente año por 100 plazas alojamiento



2. La menor derrama en destino propiciada por el reducido gasto de los turistas que utilizan la oferta de alquiler se traslada a su vez en una menor generación de empleo. En concreto, el empleo vinculado directamente a la derrama de éstos turistas en destino ascendía a 3,8 puestos de trabajo por cada 100 plazas, 14,8 en el caso de los clientes de establecimientos reglados.
3. Los menores efectos indirectos (arrastre) generados por cada una de las tipologías alojativas y por el conjunto de gastos realizado en destino (incluido alojamiento), siendo más de 5 veces superior en la tipología de oferta reglada respecto al alquiler de viviendas de uso turístico. Así, mientras por cada 100 plazas puestas en el mercado de la oferta reglada con los niveles de ocupación y gasto del turista actuales se generan 20,6 empleos indirectos en otras ramas de actividad, las mismas 100 plazas en viviendas de alquiler producen 3,9 empleos como resultado del efecto arrastre de su consumo.

Empleo anual en destino por plaza y tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de Nielsen (explotación Familitur, Egatur (Turespaña)), TIO España (INE). Unidades: puestos



Impactos en la contribución fiscal de 800 millones de euros anuales

Una acción conjunta de reducción del fraude y de eliminación de la exención del IVA podría llegar a generar una contribución a las arcas públicas de casi 800 millones de euros anuales.

Aproximadamente un 56% de los arrendadores que anuncian sus alojamientos en las plataformas P2P son propietarios particulares. Desde el punto de vista fiscal, la legislación actualmente vigente permite unas exenciones muy importantes a las rentas que perciben los arrendadores en el IRPF cuando los inquilinos tienen entre 18 y 30 años (100% de exención) o hasta 35 años (60%), así como la deducción de una serie de gastos asociados a la vivienda (cuotas de la comunidad de propietarios, gastos de mantenimiento, etc.). Sin embargo, la vivienda tiene que tener la consideración de vivienda habitual para el inquilino, por lo que no es el caso cuando se trata de alojamientos turísticos. La administración tributaria permite disfrutar de estas deducciones cuando el contribuyente alquila una habitación en su propia casa, lo que supone el 24% de la oferta.

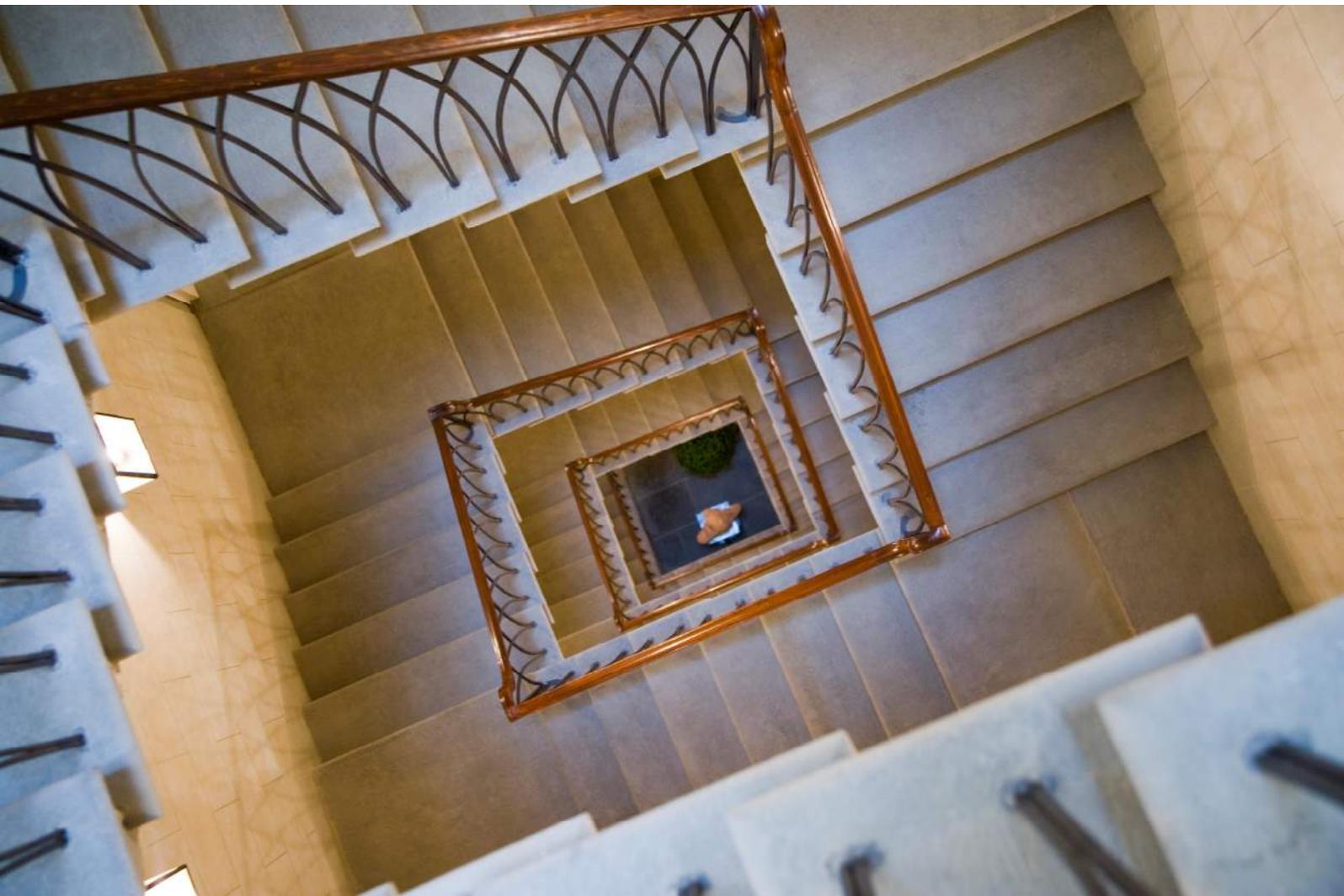
De acuerdo con estos condicionantes, las rentas anuales percibidas por los arrendadores particulares que anuncian sus viviendas en plataformas P2P (excluyendo las habitaciones individuales) puede ascender a, aproximadamente, 2.054 millones de euros anuales¹⁶. Realizar una estimación del fraude fiscal es complicado, dado que no es posible conocer qué propietarios individuales están incluyendo los ingresos que perciben como rentas en su declaración. Si ninguno de estos propietarios estuviera declarando los ingresos obtenidos por estos alojamientos, aplicando un tipo del 21%¹⁷, estaríamos ante un fraude máximo cercano a 432 millones de euros anuales.

En el caso de la exención del IVA, aplicable a todos estos arrendamientos, el importe que se deja de recaudar, en caso de que no existiera esta exención (al considerar estos alojamientos como servicios propios de la industria hotelera) podría elevarse a más de 367 millones de euros¹⁸ anuales.

¹⁶ Este importe es el resultado de tomar el total de plazas estimadas de acuerdo con nuestro análisis (2.725 mil); excluir los propietarios institucionales (44%); y multiplicar las plazas resultantes por el precio medio diario estimado (21,7€ por plaza) y la ocupación media estimada para estos alojamientos (17%). Para calcular esta ocupación hemos realizado un muestreo aleatorio en la plataforma Airbnb durante el mes de mayo de 2015 en todos los destinos analizados en el estudio.

¹⁷ De acuerdo con el informe anual de recaudación tributaria de la Agencia Tributaria (2013).

¹⁸ Resultado de aplicar el tipo del IVA del alojamiento (10%) al producto del precio medio (21,7€) de todas las plazas estimadas (2.725 miles) ponderadas por su ocupación estimada (17%).



7. La preservación de los derechos del consumidor no está plenamente garantizada en las viviendas de alquiler turístico intermediadas por las plataformas P2P

Los principales derechos del consumidor que en términos generales ampara el ordenamiento jurídico actual no están debidamente garantizados en los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, a pesar de la concurrencia de intermediarios profesionalizados y con ánimo de lucro. El carácter de alojamiento turístico del alquiler de viviendas por cortas estancias y canales claramente turísticos que confirma la realidad de ese mercado debiera generar un marco de cumplimiento de los derechos básicos de los consumidores al nivel del resto de tipologías de alojamientos turístico.

En la práctica coexisten dos realidades en cuanto a la protección de derechos de los turistas, tal y como se confirma en los siguientes ámbitos:

- Como regla general el alojamiento tiene lugar en un contexto físico desconocido para el turista, razón por la que los alojamientos reglados están obligados a cumplir con una serie de requisitos asociados a su condición de establecimientos de pública concurrencia que garantizan la seguridad del viajero. El alojamiento en vivienda de alquiler, a pesar de convertir a esta en un establecimiento de pública concurrencia en el momento en el que un viajero se hospeda en ella, hoy por hoy no tiene ninguna obligación al respecto.
- La adecuada información al cliente que contrata un alojamiento está plenamente asegurada en el entorno reglado, ya que el establecimiento ha de identificarse como tal, publicar sus normas de funcionamiento, poner a disposición del cliente un contrato, permitir las reclamaciones por los usuarios, y disponer de seguros de responsabilidad que protejan a los clientes y a terceros.
- La información personal protegida por la normativa de tratamiento de datos, que tiene carácter orgánico, se aplica en el alojamiento reglado, de forma que la información de los clientes esté adecuadamente gestionada; lo que no ocurre en los alojamientos en viviendas de alquiler turístico.
- Los alojamientos reglados que cuentan con instalaciones de cocina, han de cumplir con una estricta normativa de conservación, preparación y consumo de alimentos desde el punto de vista de la higiene y la salud, normas ausentes en el caso de los alojamientos en viviendas.

Existe una preocupación por parte de las principales asociaciones de consumidores entrevistadas para el presente trabajo, expresada igualmente en la respuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU, órgano colegiado de representación de las diferentes asociaciones que integran a consumidores y usuarios) a la consulta efectuada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en diciembre de 2014 sobre la necesidad de combinar los aspectos positivos en términos de libertad de elección, diversidad de oferta y mayor competencia en el mercado y su traslación en los precios de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, con el establecimiento de instrumentos de salvaguarda de los derechos básicos de los consumidores.



100

ZB EKT EKP 2002

50

ECB EZB EKT EKP 2002

20

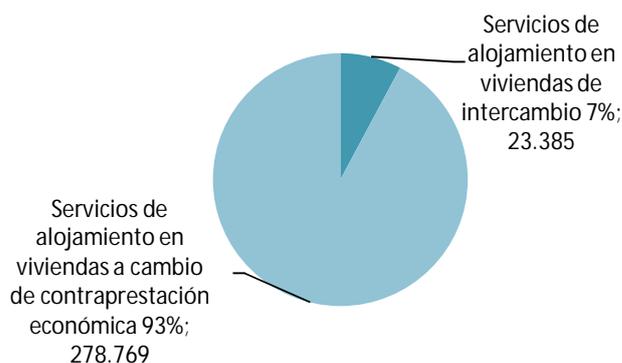
8. Este fenómeno de alquiler de viviendas turísticas supone una clara y generalizada actividad de carácter lucrativo.

El alquiler de viviendas para su uso turístico responde mayoritariamente en España a un mercado con claro carácter lucrativo, que dista mucho de la esencia de los principios de la economía colaborativa sin contraprestación, en la que algunos actores se pretenden asociar o enmarcar. Los signos más claros de esta realidad se reflejan en los siguientes datos:

1. El 93% de las propiedades (278.769) de alojamiento turístico residencial intermediado por plataformas P2P lo hacían en diciembre de 2014 a cambio de una contrapartida económica en términos de mercado. Esta situación contrasta con la escasa presencia en España de plataformas especializadas en el intercambio entre particulares sin contraprestación económica. El número de propiedades intercambiadas sin una remuneración asociada a través de los portales más representativos en España (HomeForHome, Intercambiocasas, KNOK y MyTwinPlace) se situaba en las 23.385 propiedades, lo que supone un 7% del total de propiedades en plataformas P2P.

Oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler comercializadas a través de plataformas P2P (número de propiedades)

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P diciembre 2014



El pago de los turistas por disfrutar de estas propiedades no es asimilable a los gastos que supondría compartir el precio de un alquiler medio en el mercado residencial de largas estancias. Los ingresos medios percibidos por el alquiler a turistas de viviendas en los distritos turísticos donde se concentran, derivados de los precios y las ocupaciones obtenidas del análisis pormenorizado de los anuncios en las plataformas P2P, superan en un 43% en Madrid y un 126% en Barcelona, los ingresos medios obtenidos de alquiler a inquilinos de largas temporadas, según los precios publicados por el portal inmobiliario de referencia en España Idealista.

Esta diferencia provoca uno de los efectos más preocupantes del crecimiento exponencial de las viviendas para alquileres turísticos, como es la expulsión de ciudadanos residentes dado el incremento de los precios de alquiler y venta de viviendas en los centros y cascos históricos. Se trata de un fenómeno que ya está provocando la consecuente escasez de acceso a la vivienda para la población residente, lo que supone una de las mayores preocupaciones actuales en muchas de las ciudades que han regulado el fenómeno, estableciendo una zonificación y unos límites cuantitativos a su extensión para evitar estas distorsiones sociales (Nueva York, Chicago o Miami).

Diferencial de ingresos por servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler vs. alquiler residencial

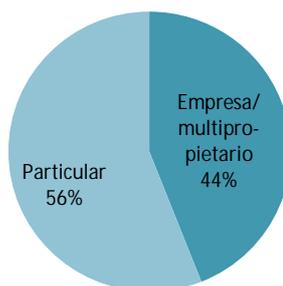
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en las plataformas P2P (enero a marzo 2015) e Idealista

		Destino	Madrid - Centro	Barcelona- Gràcia, L'Eixample, Ciutat Vella
Tamaño medio vivienda servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler (plataformas Homeaway, Wimdu)	Superficie		56 m ²	
	Capacidad en plazas		2,8	
Precio m2 alquiler mensual (Idealista)			13,80 €	13,40 €
Alquiler mensual			773 €	750 €
Precio medio plaza en servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler			21,16 €	24,65 €
Ocupación media servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en el destino			62,50%	79,30%
Ingresos mensuales servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler			1.130 €	1.670 €
Diferencial de ingresos			46%	123%

2. **Un porcentaje elevado (44%) de las propiedades presentes en los portales P2P eran anunciadas bajo entidades/fórmulas de gestión societaria o propietarios con más de 1 anuncio/propiedad.** Esta realidad indica una notable profesionalización del mercado y de la existencia de viviendas disponibles solo a esos efectos de alquiler, que se aleja de muchos de los paradigmas esgrimidos para justificar socialmente los beneficios de una actividad presentada como oportunidad para que mayoritariamente los particulares obtengan de manera esporádica un complemento de renta.

Estimación de la estructura de propiedad de los establecimientos de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en plataformas P2P

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en las plataformas P2P (enero a marzo 2015) e INE



3. **La mayor parte de las propiedades inmobiliarias comercializadas no son viviendas habituales donde reside el propietario final (que algunas plataformas presentan como el anfitrión).** Del análisis pormenorizado de los 49.123 anuncios revisados en España de las mencionadas plataformas P2P se desprende que mayoritariamente, en el caso de las viviendas completas, se trata de un producto inmobiliario sin ocupantes permanentes y dirigido al alquiler, más que una residencia habitada, parte de cuya capacidad ociosa busca ser compartida y/o rentabilizada. Ello se comprueba en la generalizada escasez de enseres personales y la presencia mayoritaria de una decoración funcional en las fotografías de todas las propiedades analizadas.

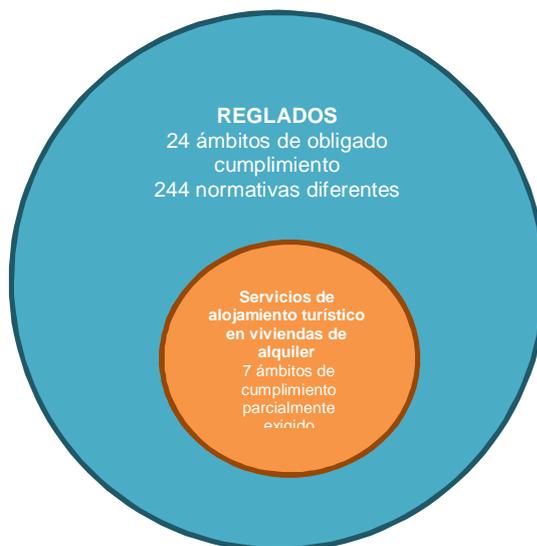
9. La gran ventaja competitiva en precio de la oferta de alquiler de viviendas para uso turístico, se deriva de la notable diferencia de costes regulatorios que no le afectan

El amplio marco normativo diseñado para salvaguardar los derechos del turista que han de cumplir todos aquellos alojamientos regulados, es cuasi inexistente en términos prácticos o se limita al mínimo en el caso de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler. Ello les genera una ventaja en unos menores costes de 17,2€ por plaza alojativa comercializada, que se traduce en unos menores precios de venta, provocando una clara situación de competencia desleal en el mercado. Los establecimientos reglados han de cumplir 244 normativas diferentes que afectan a 24 ámbitos distintos de su actividad, con desarrollos diferentes entre comunidades autónomas y municipios, mientras las viviendas dedicadas al alquiler turístico, allí donde están reguladas, han de satisfacer unos mínimos tan básicos que apenas les generan costes operativos.

Ámbitos regulados por la normativa para los alojamientos turísticos (en viviendas vs. resto)

Fuente: Elaboración EY y Tourism&Law a partir de legislación vigente

Ámbito normativo	servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler	Reglados
Registro turístico	Parcial(*)	✓
Protección de los derechos de consumidores y usuarios	Parcial	✓
Existencia de hojas de reclamaciones	Parcial	✓
Ámbito laboral y prevención de riesgos laborales	Parcial	✓
Orden público y seguridad	Parcial	✓
Fiscalidad y tributación	Parcial	✓
Responsabilidad solidaria	Parcial	✓
Remuneración de la propiedad intelectual	X	✓
Protección de datos personales	X	✓
Comercio electrónico	X	✓
Higiene alimentaria y medidas sanitarias	X	✓
Espectáculos públicos	X	✓
Higiene hídrica	X	✓
Servicios de limpieza	X	✓
Tamaños mínimos y calidades	X	✓
Instalaciones eléctricas	X	✓
Instalaciones térmicas	X	✓
Calderas y aparatos a presión	X	✓
Instalaciones frigoríficas	X	✓
Prevención contra incendios	X	✓
Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas	X	✓
Ascensores y aparatos elevadores	X	✓
Medio ambiente y eficiencia energética	X	✓
Piscinas	X	✓
(*) Parcial: recogida en algunas normas autonómicas		



El impacto de los distintos conceptos normativos antes señalados y el diferente tratamiento fiscal se producen por:

1. **Unos mayores costes constructivos y de mantenimiento posterior del edificio y las instalaciones, así como de la plantilla necesaria para cumplir con los requisitos regulatorios exigidos que a priori y de media ha de cumplir la oferta reglada (el caso de un hotel de 3 estrellas) supone una diferencia de 10,1€ por plaza respecto a los que han de cumplir las viviendas de alquiler¹⁹.** La oferta reglada debe cumplir múltiples requisitos en cuanto a instalaciones y características físicas (número de baños mínimo, superficies mínimas por habitación, recepción, espacios para restauración, salones comunes, etc.) instalaciones de prevención y protección de incendios, accesos externos dedicados y de movilidad interna dentro del establecimiento, placas identificativas, instalaciones para los empleados, existencia de una recepción 24 horas y de atención al cliente, requerimiento de toma de datos del huésped a su llegada al establecimiento, consigna de equipajes, servicio de limpieza diaria de habitaciones o puesta a disposición de servicios de restauración (desayuno) y media pensión en muchos casos.

Estos requisitos provocan que, para una superficie dada de terreno y un límite de edificabilidad determinado, **los establecimientos reglados ofrezcan un menor espacio individual para el huésped (las habitaciones), por un mayor precio**, al tener que dedicar parte de la superficie edificable a espacios comunes (como recepciones, salones, espacio de restauración, etc.), espacios cuyo uso y mantenimiento ha de repercutirse en el precio de la habitación y que no rigen en el caso de las viviendas en alquiler turístico.

2. **Las menores cargas fiscales que aplican sobre las viviendas de uso turístico por la exención en el pago del IVA y la mayor opacidad fiscal, que entre otros afecta la cobertura social de los puestos trabajo vinculados a cada tipología alojativa y a la declaración de las rentas generadas, provocando una diferencia estimada de 7,8€ por plaza alojativa²⁰ en el precio.**

¹⁹ Para obtener este dato se ha realizado un estudio pormenorizado de las repercusiones sobre el coste de operación de un hotel derivado del cumplimiento de las obligaciones regulatorias respecto a lo que ha de cumplir una vivienda dedicada al alojamiento turístico. Un detalle de la metodología empleada para su cálculo y de las normativas que ha de cumplir la oferta reglada se puede encontrar en el documento completo del estudio.

²⁰ La tributación de los alojamientos en viviendas turísticas se podría estimar en alrededor de 0,73 € por plaza (correspondiente al IVA de la comisión de intermediación de los agentes inmobiliarios que pueden representar un 44% de la oferta analizada en las plataformas, así como el impuesto sobre sociedades correspondiente al beneficio de este negocio).

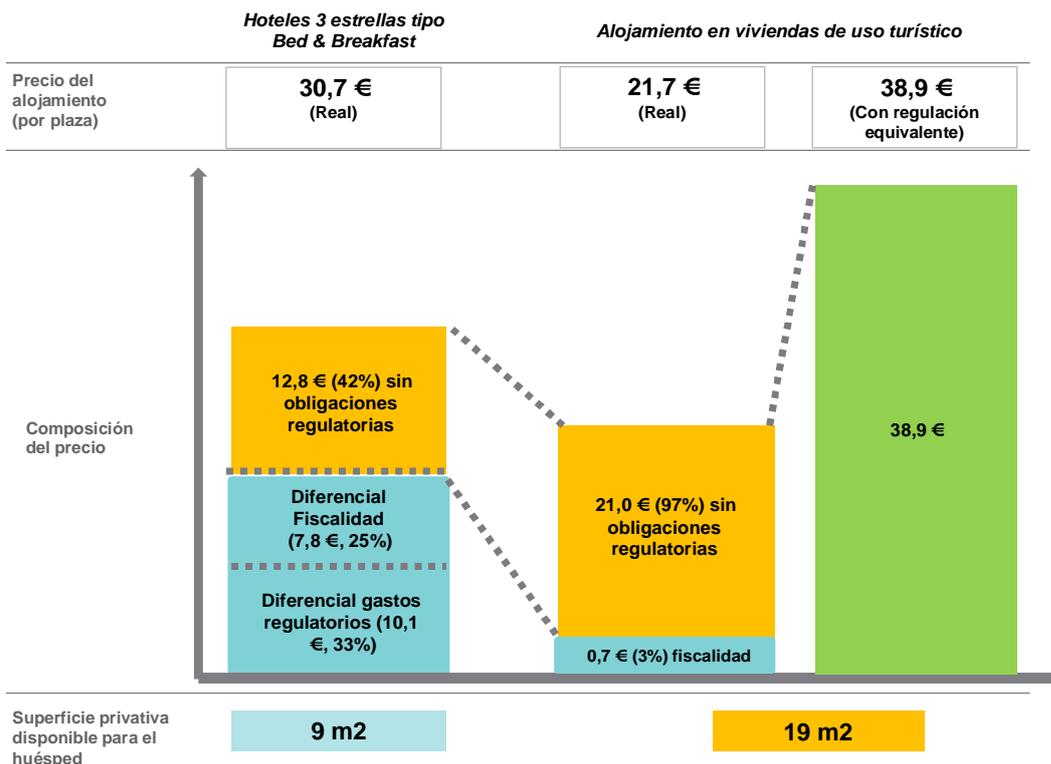
De esta manera, una plaza media de un hotel de 3 estrellas²¹ ha de asumir un diferencial de 17,2€ frente a una misma plaza de una vivienda en alquiler por el impacto de la desigual regulación y su tratamiento fiscal.

Si se compara el precio medio por plaza de un hotel de tres estrellas que, según publica el INE (no incluye servicios distintos ni adicionales al alojamiento), estaba situado en 30,7€ de media anual en 2014, con el precio medio de 21,7€ al que se comercializa una plaza de alojamiento turístico en viviendas de alquiler obtenido de los 49.123 anuncios de las principales plataformas P2P, se deriva que si el alojamiento en viviendas estuviera sometido a la misma legislación para competir en igualdad de condiciones, su precio se vería incrementado un 79% hasta los 38,9€ por plaza, por los 17,2€ del diferencial de coste regulatorio y fiscal

Esta situación hace que en la situación actual el negocio de la vivienda de alquiler turístico genere una rentabilidad mucho más elevada que la del alojamiento reglado, en la medida en que cada oferente dispone en media de 21,0€ de margen por plaza para financiar cualquier coste, gestionar la reserva, poner a disposición del turista el alojamiento, y obtener un beneficio; mientras que en el hotel sólo dispone de 12,8 euros para hacer frente a esos gastos de gestión y obtener su rentabilidad, tras hacer frente al cumplimiento y pago de los costes obligados por la normativa y la fiscalidad que le son de aplicación.

Impacto de las diferencias en costes causadas por la regulación en el precio de la plaza en hotel de 3 estrellas

Fuente: Elaboración EY a partir de información propia de EY, información publicada en plataformas P2P, INE y legislación vigente



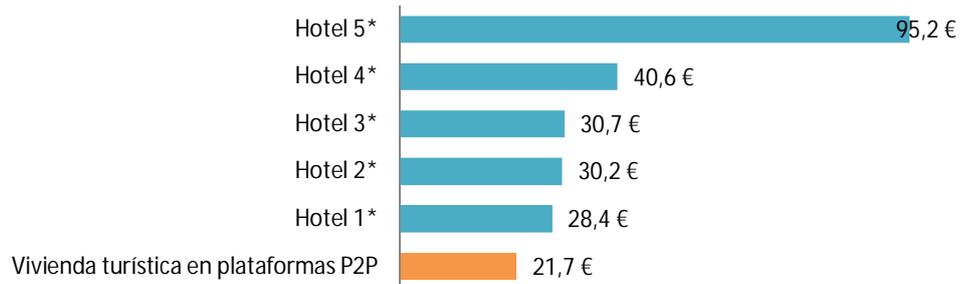
La divergencia regulatoria genera una propuesta de valor para el cliente en servicios alojativos de alquiler de vivienda con un enorme atractivo, al disfrutar de un mayor espacio privativo a un menor precio, sin tener en cuenta el resto de servicios. El espacio medio disponible con carácter individual para el turista o grupo que viaja conjuntamente es de

²¹ Se ha tomado como referencia un hotel de 3 estrellas en la medida en la que este tipo de establecimientos suelen centrarse en el alojamiento y desayuno, sin incluir superficies adicionales dedicadas al cliente no requeridas por la normativa existente.

aproximadamente 19 m² por huésped a un precio de 21,7€ de media en las viviendas en alquiler (el tamaño medio comercializado por las plataformas es actualmente de 76 m² por vivienda), mientras en los hoteles urbanos se dispone de 15 m² en hoteles de cinco estrellas a un precio de 95,17€ por plaza, de 11m² para cuatro a 40,64€, o 9m² para un tres estrellas a los 30,67 € mencionados.

Precio medio diario de las plazas de alojamiento según la tipología alojativa (urbano)

Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en las plataformas P2P (enero a marzo 2015) e INE



10. La regulación autonómica en España es escasa y no se cumple

La Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas modificó el Artículo 5 de La Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, excluyendo de ésta el alquiler de viviendas para uso turístico, y trasladando la responsabilidad sobre su regulación a las comunidades autónomas.

A raíz de esta modificación, las comunidades autónomas han comenzado a regular esta actividad de alquiler. En la actualidad, hay seis comunidades autónomas con una normativa aprobada mediante la promulgación de decretos autonómicos específicos o, como en el caso balear, a través del desarrollo de la legislación de ordenación turística:

Resumen de la legislación autonómica en materia de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler

Fuente: Elaboración Tourism & Law. Se señalan en amarillo los elementos coincidentes en todas las normas.

Territorio	Aragón	Baleares	Canarias	Cantabria	Cataluña	Madrid
	Decreto 80/2015	Ley 8/12 y Decreto 13/2011	Decreto 113/2015	Decreto 19/2014	Decreto 159/2012	Decreto 79/2014
¿Permite el alquiler de estancias?	No	No	No	No	No	No
Inscripción en Registro turístico	Sí, mediante declaración responsable	Sí, mediante declaración responsable	Sí, mediante declaración responsable	Sí, mediante declaración responsable	Sí	Sí, mediante declaración responsable
Teléfono atención 24 h	Sí	Sí	Sí (8.00 a 20.00 hr)	Sí	Sí	Sí
Habitualidad	No	No	Dos o más veces un mismo año o todos los años de forma habitual	Se debe comercializar de forma profesional y/o habitual	Sí, a partir de 2 veces al año	Sí
Publicidad del nº de referencia	Sí, en toda forma de publicidad	No	Sí	No	Sí, en todo tipo de publicidad	Sí, en toda forma de publicidad.
¿Puede ser residencia permanente?	Sí	Sí	Sí	No es el sentido de la norma	Sí	No
Precio expuestos y Placa distintiva expuesta	Sí	No/ Sí	Sí	Sí	No	Sí
Hojas de reclamación	No expresamente	Sí	Sí	Sí	Sí	No expresamente
Ficha de policía	No expresamente	No expresamente	Sí	Sí	Sí	No expresamente
Requisitos relevantes		Prohibición por tipologías (pisos en propiedad horizontal prohibidos)	Zonificación: exclusión de zonas turísticas/ urbaniz. Mixta residencial turística			Mínima estancia de 5 días

Del análisis detallado de la normativa autonómica ya aprobada se pueden extraer tres conclusiones:

- a) En primer lugar, los decretos autonómicos que regulan el alquiler turístico de viviendas, al igual que ocurre en las competencias reguladas por las comunidades autónomas, no guardan ningún tipo de homogeneidad ni comparten criterios comunes en muchos de los aspectos que regulan (salvo en los tres aspectos señalados); por lo que permanece la falta de cumplimiento del principio de unidad de mercado en la normativa turística que les afecta.
- b) Por otra parte, y en comparación con las estrategias que están siguiendo destinos turísticos de primer orden mundial, abarca muchos menos aspectos que los recogidos por estas ciudades, de forma que, en la práctica, la normativa actual (cuando existe) ha supuesto un intento de priorizar la afluencia de esta oferta, más que un enfoque con visión transversal dirigido a proteger a turistas, propietarios, población residente y trabajadores.
- c) Asimismo, hemos podido constatar durante el análisis pormenorizado de los anuncios publicados en las plataformas P2P el incumplimiento sistemático de muchas de estas normas, como lo demuestran los siguientes casos:
 - Los alojamientos publicados en las plataformas en el destino Barcelona están sometidos al Decreto 159/2012, que obliga en su artículo 17 a incluir en cualquier comunicación el número del Registro Turístico de Cataluña. Sin embargo, a la fecha del análisis, sólo un 10% de las propiedades anunciadas estaban registradas. En la mayor parte de los casos, los anuncios publicados no incluían un número de registro.
 - En el caso de Madrid, su Decreto 79/2014 impide la contratación de estos alojamientos por un período inferior a cinco días. Sin embargo, en el 96% de los casos se podía efectuar una reserva por un período inferior al recogido en la norma.
 - En Baleares, su normativa limita claramente estos alojamientos a las viviendas unifamiliares (aisladas o pareadas), excluyendo expresamente las viviendas sometidas al régimen de propiedad horizontal. Sin embargo, la práctica totalidad de las propiedades anunciadas en Palma de Mallorca incumplen con la normativa en cuanto que no hay viviendas independientes ni adosadas, estando la práctica totalidad del parque dentro del régimen de propiedad horizontal. Recuérdese que a la fecha del análisis, se comercializaban más de 4.500 plazas en este destino a través de las plataformas P2P.

Adicionalmente, la misma norma impide la comercialización de viviendas con un máximo de seis dormitorios y doce plazas; cuando hemos podido identificar que sí se dan estos casos.

Fruto de esta falta de homogeneidad y de una voluntad política clara de regular una actividad que ha ido ganando peso y alterando las reglas de juego establecidas en muchos ámbitos (laborales, fiscales, de ordenación del territorio, de convivencia, etc.), las respuestas que se han dado se han caracterizado por la ausencia de técnica jurídica y ausencia de visión integral. Dado que se trata de un modelo de negocio que genera una importantísima actividad económica, se echan en falta dos aspectos:

1. **Un enfoque a nivel nacional respecto a las materias que sí son competencia del Estado.** Es decir, nos encontramos con una normativa que es fragmentada fruto de las competencias que atribuye la Constitución a las comunidades autónomas, pero que además es incompleta. La ausencia de marcos comunes mínimos en ciertas materias como la seguridad o la neutralidad de las plataformas de alojamiento de contenidos, devienen directamente de competencias e instrumentos normativos nacionales.
2. **Una perspectiva más global y concedora de lo que está ocurriendo en otras jurisdicciones.** No sólo se trata de regular un fenómeno alojativo sino de definir qué modelo turístico tenemos y en qué condiciones queremos que se desarrolle y evolucione. Las consecuencias de esta actividad van mucho más allá del simple hecho de alojar personas. Afectan a los modelos de ciudades y de estructuras de responsabilidad que sean capaces no solo de responder a las necesidades de hoy sino a las que vendrán mañana. Se necesitan “buenas normas” que puedan perdurar y que ofrezcan soluciones *ex ante* y no simplemente *ex post* (y a partir de una casuística que no contempla el problema en toda su amplitud). Y es por esto por lo que deben regularse aspectos que en otros lugares ya se han contemplado:

desde decidir cómo será la responsabilidad de aquellos que simplemente conectan oferentes y demandantes en los medios digitales, hasta quiénes deben asegurar los riesgos de estas operativas y de qué manera, pasando por un análisis congruente de las consecuencias sobre la convivencia y la evolución del precio de las viviendas en los centros urbanos que tiene este fenómeno, así como los requisitos mínimos que se deben dar para prestar servicios en actividades reguladas y en las que se necesita licencia como es el caso del alojamiento.

En concreto, es necesario que la regulación, a la luz de las tendencias legislativas internacionales y la complejidad que tiene este fenómeno, incorpore aspectos como los anteriormente descritos, orientados entre otros a garantizar la adecuada seguridad contra incendios, la responsabilidad civil de las partes involucradas, los estándares de calidad en el alojamiento, la zonificación de la oferta, la responsabilidad de los intermediarios, etc.



11. Los principales destinos del mundo ya están respondiendo a los retos del rápido crecimiento de la oferta intermediada por plataformas P2P

Destinos mundiales

La mayor parte de los principales destinos mundiales han reaccionado con celeridad al crecimiento exponencial del alquiler de viviendas para su uso turístico, respondiendo a su carácter global. Buena parte de las opciones normativas de los destinos internacionales que ya han regulado el alquiler de alojamiento turístico se amparan en una constatación de los principales impactos adversos analizados y que recoge el presente estudio, por lo que su conocimiento debe servir como referencia para ser trasladado a la realidad española.

De su experiencia se derivan tres conclusiones relevantes para España:

1. **La mayor fuerza y coherencia que brinda la existencia de un marco normativo lo más homogéneo posible a nivel país**, que plasme la respuesta estratégica del sector turístico y el encaje de esta oferta, garantizando un marco de competencia en igualdad de condiciones entre los diversos operadores de servicios de alojamiento turístico.
2. **El establecimiento de instrumentos (principalmente urbanísticos) para que cada destino y a escala municipal pueda modular la evolución del fenómeno del alquiler de viviendas para uso turístico**, fijando sus ritmos de crecimiento, localización y convivencia con el resto de usos residenciales en función de su modelo turístico y de ciudad más deseables.
3. **La necesidad de establecer mecanismos que faciliten el cumplimiento normativo** ante la complejidad del fenómeno, lo que supone disponer de **medios y capacidad inspectora relevante** y suficiente a escala local, adecuada a la magnitud de la oferta, e **involucrar a los intermediarios digitales y plataformas P2P en su cumplimiento a escala nacional, haciéndoles corresponsables de vigilar que se cumpla la legalidad de los servicios y alojamientos que intermedian.**

Los principales objetivos e instrumentos recogidos en sus marcos regulatorios se puede resumir en:

1. Protección de la convivencia y la población local

- a. **Zonificación:** París, Miami y Nueva York establecen una delimitación territorial de los barrios en los que se puede o no se puede alquilar viviendas como alojamientos turísticos, exigiendo una autorización expresa para la prestación de dichos servicios.
- b. **Acuerdo obligado de la Comunidad de Propietarios.** Nueva York hace descansar en los estatutos de las comunidades de propietarios la posibilidad de alquilar a turistas las viviendas de cada inmueble.

2. Garantizar los derechos básicos del turista:

- a. **Exigiendo unas dotaciones mínimas de calidad del alojamiento:** Roma, Milán o Chicago establecen una exigencia de dotaciones en equipamientos de las viviendas, desde superficies mínimas, enseres de baños y cocina o asistencia continua, asimilables a los apartamentos reglados.
- b. **Seguridad e integridad física.** Ámsterdam o Chicago exigen para considerar legal el alquiler turístico de una vivienda a través de la concesión de una licencia el cumplimiento de la normativa contra incendios e incluso su revisión por parte del departamento de inspección de inmuebles (Chicago)

3. **Limitar la capacidad del alojamiento.** Ámsterdam y Singapur (donde está mayoritariamente prohibida la actividad) establecen un límite máximo de personas en cada vivienda, atendiendo a principios de salubridad y, sobre todo, a la ya citada protección de los niveles deseables de convivencia vecinal.
4. **Considerar el concepto de habitualidad,** utilizado como instrumento para posibilitar el alquiler esporádico como complemento de renta, especialmente en el alquiler de estancias sueltas en viviendas que son residencias habituales, **ha demostrado su fracaso por la dificultad para su control.** El paradigma de esta realidad es San Francisco, cuna de las grandes corporaciones que han nacido al abrigo de la mal denominada y traducida como “Economía Colaborativa (*sharing economy*)”. La aplicación de la norma aprobada el 1 de febrero de 2015 y denominada “Ley Airbnb” orientada a tratar de recoger los principios de acogida del anfitrión, es la mejor expresión de este fracaso legislativo.

Según datos oficiales del propio Ayuntamiento, a fecha de 16 de abril de 2015 (2 meses y medio después de la efectiva entrada en vigor de la norma), únicamente 455 peticiones de inscripción se habían recibido frente a los más de 5.000 pisos que se anuncian en las webs. De ellas sólo 170 habían sido aprobadas, una cantidad inferior al 3-4% del mercado. La falta de colaboración de los principales agentes intermediarios ha hecho que la norma se encuentre en periodo de revisión de cara a endurecer los requisitos pero partiendo de un hecho incontestable: el mayor problema no era si la norma es buena o no, sino que su cumplimiento sólo se asegurará según sea la voluntad de arrendadores y plataformas, y la Administración no podrá controlarlo.

5. **Distintuir el concepto de gestión profesional.** Al igual que la habitualidad, ciudades como Milán, Miami o Chicago han buscado a través del número de propiedades ofertadas diferenciar entre los prestadores de servicios profesionales y “amateurs” para establecer exigencias diferenciales, con lo que favorecer a estos últimos y posibilitar la obtención de un complemento de renta. **La realidad ha demostrado que se trata de un criterio de muy difícil control,** que ha permitido pervertir el sentido de la norma y mantener el nivel de opacidad que se quería combatir.
6. **Establecer un criterio de estancia mínima.** Algunas de las ciudades que más han trabajado en la regulación de este fenómeno (por haber tenido en ellas un recorrido más largo en el tiempo), cual es el caso de Nueva York vinculado a la zonificación o Singapur, han establecido un criterio de estancia mínima requerida para evitar la aparición de alojamientos turísticos adicionales en zonas en las que se ha determinado este criterio,

12. Hacia una propuesta que ordene con una visión integral y a medio plazo, el alojamiento en viviendas de alquiler turístico

Tras conocer las externalidades antes expuestas que hasta ahora, salvo en algunos casos puntuales, habían pasado bastante desapercibidas, las recomendaciones que a continuación se incluyen están planteadas desde la perspectiva de la protección del ciudadano, de la comunidad y el derecho de los mismos al bienestar. En este sentido, todos los involucrados de una u otra forma en el negocio turístico deben pagar sus respectivos impuestos, todos deben cumplir con unas similares obligaciones, todos tienen derecho a vivir en paz y que el beneficio de terceros no repercuta negativamente en el resto. La seguridad, la igualdad de derechos y obligaciones y el respeto son normas claves de la convivencia y de la sostenibilidad del exitoso modelo turístico que ahora se está viendo afectado en algunos lugares por este fenómeno que crece incesantemente con muy bajo control.

Los desfavorables impactos de diversa índole sobre los ciudadanos y la economía en principales destinos españoles que están causando los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler identificados en el presente estudio, revelan la laxitud, falta de homogeneidad y de visión transversal que ha caracterizado su desarrollo y tratamiento normativo en las distintas escalas de las administraciones públicas españolas y, sobre todo, la falta de voluntad institucional precisa para garantizar su cumplimiento. Es preciso regirse con visión de Estado y con una respuesta coordinada con las comunidades autónomas y todas las corporaciones locales involucradas. La situación observada en ciertos destinos españoles, principalmente alguno de carácter urbano (Barcelona), refleja una progresiva percepción de pérdida de calidad de vida de su población local, ante incomodidades muy asociadas a la explosión de viviendas en alquiler para uso turístico en edificios residenciales y su encarecimiento que expulsa a los residentes permanentes, lo que reclama respuestas urgentes.

Las crecientes controversias que se están generando tanto a nivel global, como en numerosos destinos y ciudades españolas, exigen de nuevas respuestas con visión más estratégica y que se plasmen en marcos regulatorios proporcionales a nivel país, que den respuesta a todas sus dimensiones y limiten sus externalidades negativas. Esto debería incluir la definición de donde se puede desarrollar esta actividad y donde no, y en su caso como controlarla (regulación clara de obligaciones de seguridad, accesibilidad, higiene, protección, sistema de inspección y sanción con los instrumentos y voluntades políticas suficientes) y/o en su caso contingenciarla, para defender mejor el escenario de convivencia y a todos los ciudadanos afectados, así como la sostenibilidad turística que en cada caso esté en juego.

Su diseño e implantación ha de basarse en promover aquellos modelos turísticos que mejor respeten esa convivencia ciudadana y favorezcan un clima social más propicio al sector, velando por no sobrepasar los niveles de capacidad de carga y asegurando se cumplan el posicionamiento y objetivos de contribución socioeconómica más deseables para cada ciudad y/o destino turístico en España. Esta situación es la misma que ha explicado que en otros destinos turísticos líderes mundiales que nos llevan ventaja (como Nueva York, Miami, París, Singapur o Santa Mónica) ya se hayan establecido severas limitaciones al alquiler de viviendas para uso turístico por cortas estancias. De hecho, este tipo de regulaciones tienen ya un acertado y similar reflejo en ciertas comunidades autónomas españolas que con una destacada especialización turística, tratan además de asegurar un modelo que impulse la contribución más sostenible del turismo a su economía y creación de empleo como ocurre en Baleares (restringiendo actualmente esos alquileres en edificios plurifamiliares) y recientemente en Canarias (limitando su comercialización en zonas turísticas), además de en ciudades líderes como Barcelona donde ya rige una moratoria para ese tipo de alquileres.

Es por todo ello por lo que pensamos que la mejor solución sería focalizar este tipo actividad en edificios de uso exclusivo y claramente identificados para este propósito sobre todo en los ubicados en entornos residenciales, evitando al máximo posible, que inmuebles concebidos en su origen como viviendas para ciudadanos residentes de larga duración, se vean salpicadas por otras alquiladas a turistas por cortas estancias, con la proliferación de molestias y expulsión vecinal antes expuestas, que se derivan del cambio de uso original. Dicho esto y según sea la voluntad del

legislador, siempre deberían de definirse las obligaciones y derechos inherentes a esta actividad pensando en todas aquellas personas y ciudadanos que no se benefician de la misma pero que posiblemente sienten sus perjuicios.

Al margen de estas consideraciones previas y de la más que aconsejable revisión estratégica y urbanística que en estos ámbitos se precisa realizar en algunos destinos turísticos españoles clave, especialmente de ciudad, a continuación se detallan las recomendaciones mínimas que en cualquier caso y al margen de lo anterior debieran aplicar como resultado de este estudio, en los tres niveles de las administraciones competentes, para poder coordinar, ordenar y controlar mejor la evolución de este fenómeno en toda España.

Su puesta en marcha exige una respuesta canalizada a través de:

- **El gobierno de la nación**, que debiera adoptar un posicionamiento y una política de actuación comunes a todo el país, habida cuenta del carácter estratégico de la actividad turística en términos de empleo, contribución al PIB y a la recuperación económica española.

En este marco, la Administración General del Estado dispone de la potestad e instrumentos para garantizar una mayor equidad fiscal que equipare el marco tributario del alquiler turístico al del resto de servicios de alojamiento turístico, el cumplimiento de los protocolos de seguridad nacional en materia de información sobre los huéspedes de esta tipología alojativa, igual que hacen el resto de los actores existentes, y una explicitación expresa en el ámbito de la regulación de los servicios de la sociedad de la información sobre la corresponsabilidad subsidiaria de las plataformas de información y distribución digitales, en velar por el cumplimiento de la legalidad de la oferta que están prescribiendo y comercializando de manera proactiva.

- **Las comunidades autónomas**, cuya competencia en ordenación turística y territorial es crítica para poder establecer un marco de igualdad de condiciones competitivas, que establezca los estándares mínimos de calidad de la oferta y garantice el cumplimiento de los derechos del consumidor para defender al turista. Todo ello bajo el principio de la mayor unidad de mercado, que procure una regulación lo más homogénea posible de estas actividades entre todas las comunidades autónomas españolas, respondiendo a los mismos principios y objetivos que inspire el marco nacional y evitando así la disparidad que hoy ya se desprende de las laxas iniciativas regulatorias aprobadas por 6 de ellas.
- **Las corporaciones locales y muy especialmente los ayuntamientos**, por sus competencias en materia de urbanismo y licencias de actividad, han de determinar los ritmos de crecimiento y localización física más adecuada de esa oferta de alojamiento en alquiler, que responda al modelo urbano y posicionamiento turístico objetivo más deseable en cada caso, preservando los valores diferenciales de identidad de la ciudad y velando por la adecuada convivencia y satisfacción ciudadana.

Sin la concurrencia de una acción coordinada de estos tres niveles de la administración, presidida por una política en común que con visión de largo plazo persiga:

- el objetivo estratégico de mantener y mejorar el atractivo y la competitividad de nuestros destinos, junto con
- el desarrollo económico y social más adecuado y percibido como positivo para las sociedades locales,

no será posible una nueva y mejor ordenación de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler.

Al margen de la aconsejable condición previa descrita anteriormente en relación con la zonificación, a continuación se detallan los objetivos perseguidos por las recomendaciones:

1. Los fundamentos de la actuación legal deben facilitar un desarrollo normativo detallado que, basado a su vez en la referencia de otras experiencias internacionales existentes con características similares a la realidad española, aspiren a regular estos servicios y establecer los parámetros viables para conseguir que todos aquellos actores que operan dentro del sector lo hagan de una manera legal, y en un marco de limitación de las externalidades negativas que hemos descrito anteriormente.
2. Por otro lado, las recomendaciones que plantea este estudio responden a un planteamiento integral que persigue sea factible en cuanto a su cumplimiento, por lo que se considera clave la involucración de las plataformas y el resto de intermediarios del mercado del alquiler vacacional turístico en España.
3. Un nuevo enfoque legal de las características que demandamos como conclusión del estudio, debiera servir a su vez, para promover una respuesta similar a escala europea, igualmente necesaria ante un fenómeno y unos operadores digitales que actúan desde un planteamiento global y con unas responsabilidades legales que en su mayoría emanan del marco comunitario.

Desde estas premisas se proponen una serie de recomendaciones concretas sobre diversos elementos a incorporar en la legislación española. Las propuestas están divididas en cuatro grandes bloques, en función de los fundamentos descritos anteriormente, que afectan a los diferentes agentes de este mercado.

Sin perjuicio de lo anterior, las recomendaciones pivotan sobre tres instrumentos regulatorios:

- a) La exigencia en el cumplimiento de la normativa ya existente que aplica a los servicios de alojamiento turístico
- b) El desarrollo normativo a través de Decretos Autonómicos que regulen los servicios de alquiler turístico en viviendas de alquiler de una forma lo más homogénea posible, para garantizar la unidad de mercado.
- c) La modificación de un conjunto de normas ya existentes, que son claves para el control y el cumplimiento efectivo de los objetivos pretendidos por la regulación.

De forma resumida, las recomendaciones que se proponen, ordenadas de acuerdo al nivel legislativo competente son las siguientes:

Nivel competencial	Propuestas
Estado	<p><u>Liderar un posicionamiento y una política de actuación comunes a todo el país</u>, habida cuenta del carácter estratégico de la actividad turística.</p> <p>Actuar en tres ámbitos clave de sus competencias que afectan al fenómeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizando una <u>declaración expresa sobre la no neutralidad de las plataformas de información y distribución digitales en base a la LSSICE</u>, en relación con el cumplimiento de la legalidad de la oferta de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler que están comercializando; e <u>impulsando una unidad de acción ante la Comisión Europea</u> a favor de reafirmar la responsabilidad de las plataformas en estos ámbitos. Cumpliendo con la declaración a hacienda por parte de las plataformas de las <u>operaciones realizadas con los gestores de los alojamientos</u> cuando éstas superen los 3.000 euros anuales (a través del modelo 347). Garantizando la mayor equidad fiscal, a través de una <u>resolución de la Dirección General de Tributos que equipare el tratamiento del IVA del alquiler turístico (hoy exento) al del resto de servicios de alojamiento turístico (al 10%)</u>. Exigiendo el cumplimiento de los protocolos de seguridad nacional en materia de información sobre los huéspedes de esta tipología alojativa, obligando a la <u>cumplimentación y envío de la identificación (ficha de la policía)</u> de los huéspedes de la vivienda de alquiler a los cuerpos de seguridad del Estado.
Comunidades autónomas	<ul style="list-style-type: none"> <u>Desarrollar de manera lo más homogénea posible sus competencias</u> en ordenación turística para recoger los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de garantías de seguridad al turista. Requisitos relacionados con el cumplimiento de los derechos de información del turista. Dotaciones de calidad básica de la oferta para el turista. Estableciendo un marco para limitar los efectos negativos sobre la convivencia vecinal. <u>Creación del Certificado de Inspección Turística de Viviendas</u>, con la lógica de la ITV y el certificado de Eficiencia Energética, expedido por inspectores externos habilitados por la administración (y sin coste para ella) para garantizar <i>ex ante</i> el cumplimiento de las normativas.
Ayuntamientos	<p>Determinar los ritmos de crecimiento y localización física más adecuada de esa oferta de alojamiento en alquiler, que responda al modelo urbano y posicionamiento turístico objetivo, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> La <u>concesión de licencias de actividad</u> para el alojamiento turístico una vez certificado que se cumple la normativa autonómica correspondiente. El <u>establecimiento de una zonificación de la ciudad en función de su modelo urbano</u> y capacidad de carga turística, para establecer los barrios de preferencial localización y aquellos donde eventualmente quede prohibida por su nivel de saturación o perversión de la identidad del barrio por el peligro de la expulsión de la población residente y/o incomodidades para los vecinos. La posible exigencia de localización de los usos de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en <u>edificios completos dedicados en exclusiva a dicho uso</u>.

A continuación se desarrollan todas estas recomendaciones atendiendo al colectivo al que se dirigen a proteger, precedidos de una propuesta de definición que enmarque la naturaleza de alojamiento turístico de estas viviendas con todas las implicaciones que ello conlleva, así como la condición de canal de oferta turística de las plataformas P2P que intermedian esta oferta.

Propuesta para una definición general del alojamiento y del canal

En primer lugar, es necesario definir este tipo de oferta de acuerdo con un concepto de alojamiento turístico que permita su tratamiento posterior en la legislación. Estos alojamientos están constituidos por las viviendas –pisos, estudios²² o casas- (y en ningún caso las habitaciones individuales²³) que están amuebladas y equipadas en condiciones de uso inmediato para ser cedidas temporalmente (por un período igual o inferior a 30 días consecutivos) y en su totalidad a terceros, con la finalidad de alojamiento turístico y a cambio de un precio, y que se comercializan por canales de oferta turística, en su mayoría digitales.

Estos canales de oferta turística se refieren a personas físicas o jurídicas que de forma exclusiva o no comercialicen o promocionen (mediante enlace o alojamiento de contenidos) los alojamientos en viviendas turísticas de alquiler; lo que incluye: agencias de viajes, centrales de reservas de alojamiento, entidades de organización e intermediación de viajes, webs de promoción, de publicidad, de reserva y/o de alquiler (ya sean de dedicación exclusiva o no a estas actividades).

De acuerdo con la normativa vigente en materia de servicios, para el inicio de sus actividades, los titulares de los establecimientos (o entidades a quienes el propietario haya encomendado la explotación de los mismos) deberán acudir a la administración turística para proceder a su inscripción previa presentación del certificado de conformidad (que se describe más adelante), solicitud que la administración tramitará para el otorgamiento del número de inscripción en el registro de establecimientos turísticos y la entrega de las hojas de reclamaciones.

Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con su adecuada protección

Una de las claves más importantes de esta propuesta regulatoria que se sugiere es la consideración de las viviendas que se comercializan como alojamiento turístico de corta estancia como **establecimientos de pública concurrencia**. Tal como se está considerando en París (destino turístico líder urbano a nivel mundial), una vez que una vivienda se dedica a alojar huéspedes que desconocen el entorno en el que se alojan, en la práctica se está transformando en un establecimiento turístico. En este contexto es primordial salvaguardar la seguridad y protección de los usuarios ante eventuales incidencias, no deseadas, que puedan ocurrir durante su estancia. Y estas salvaguardas han de estar presentes independientemente de la habitualidad con la que el propietario de la vivienda la dedique a esta actividad.

Para ello, ya existen una serie de normas relacionadas con **la seguridad, la prevención de incendios y la accesibilidad** referida a establecimientos de pública concurrencia que recomendamos reflejar en la regulación turística autonómica de esta oferta de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler.

²² Alojamientos en los que la sala de estar, la cocina y el dormitorio estén unificados en una estancia común denominada estudio.

²³ La exclusión de este concepto y el impedimento a comercializar este tipo de oferta de manera industrial obedece a la necesidad de preservar la calidad de la oferta turística en los destinos españoles.

Ámbito	Garantías necesarias en relación con la seguridad para el cliente
Garantía de los derechos de protección del turista	<ul style="list-style-type: none"> • Los establecimientos deben establecer un plan de emergencias con instrucciones para la actuación ante potenciales situaciones de emergencia y disponible para los huéspedes en un lugar claramente visible del alojamiento. Dichas instrucciones han de contener los teléfonos de emergencias y servicios sanitarios así como un plano de evacuación del edificio. • Los establecimientos han de disponer de un sistema de alumbrado de emergencia con una intensidad mínima de 5 lux en las vías de evacuación de la vivienda y de las zonas comunes del edificio cuando se sitúe en una propiedad con división horizontal. Dicho alumbrado debe indicar claramente las vías de evacuación del establecimiento con letreros con la inscripción “salida” o elementos gráficos equivalentes, con las características establecidas en la normativa electrotécnica vigente. • Aquellos puntos que pudieran inducir a error al huésped acerca de las vías de evacuación (puertas a cuartos comunes sin salida o similares) deberían incluir una señalización clara de “sin salida” o símbolo gráfico equivalente. • Las viviendas tendrían que disponer de al menos un extintor situado en un lugar claramente visible y preferiblemente en un lugar señalado por el alumbrado de emergencia. • Las estancias han de tener ventilación directa exterior o a patios adecuadamente ventilados en el caso de dormitorios y zonas de estar; y disponer de sistemas de ventilación directa o asistida, con renovación de aire, en baños y cocinas. • Los titulares de los establecimientos deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra las posibles responsabilidades y daños que la explotación del alojamiento turístico pueda acarrear, especialmente respecto de los huéspedes, los bienes de la propiedad y la integridad del resto de propietarios existentes en el edificio en régimen de propiedad horizontal en la que se sitúe el alojamiento.
Garantías para proteger la seguridad de los huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> • Las características de los establecimientos y los edificios en los que, en su caso, se ubiquen, deben cumplir con la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad física o sensorial. • Debería haber un cierre interior independiente de seguridad en la puerta o puertas de acceso al alojamiento. • El titular ha de poner a disposición del turista un teléfono de atención 24 horas que permita resolver cualquier incidencia surgida por el normal uso del alojamiento.
Garantías para propiciar un entorno adecuado en términos de salud e higiene alimentaria (exigible a cualquier establecimiento análogo)	<ul style="list-style-type: none"> • En los casos en los que el servicio de alojamiento se complemente con cualquier tipo de servicio de restauración (producción, transformación y/o distribución de alimentos), esta actividad deberá realizarse con sujeción a las normas de salud e higiene alimentaria aplicable a empresas y establecimientos alimentarios en las diferentes comunidades autónomas y deberá realizar la comunicación previa de inicio de actividad en este sector. • Cuando en un edificio existan alojamientos turísticos en viviendas de alquiler, las instalaciones que puedan estar implicadas en casos o brotes de Legionella (instalaciones que utilicen agua para su funcionamiento como torres de refrigeración, spas, jacuzzis, etc.) deberán estar sometidas a los mismos requerimientos de notificación que las existentes en otros establecimientos colectivos. • Por otro lado, los establecimientos estarán sometidos a las normas vigentes en materia de desinfección, desinsectación y desratización aplicables a los apartamentos turísticos reglados.

Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con el acceso a información adecuada y suficiente

La libertad de elección por parte de los consumidores de cualquier producto o servicio está indisolublemente ligada a la calidad y fiabilidad de la información a disposición del cliente acerca de dichos productos o servicios. La legislación vigente en materia de derechos de consumidores y usuarios dedica una atención particular a la salvaguarda de este aspecto. Por ello, nos encontramos ante el mismo supuesto que en el caso anterior: ya existe una normativa que lo regula, no obstante, con un ánimo garantista y sistemático, proponemos recogerlo en la legislación autonómica que regule este fenómeno para lograr un cumplimiento más efectivo.

A lo largo del proceso que sigue el cliente en su búsqueda de información, contratación, estancia y valoración posterior, se deben dar una serie de condiciones por parte del titular del establecimiento de alojamiento turístico en vivienda de alquiler que garanticen estos derechos de información:

Momento del viaje	Garantías necesarias en relación con la información para el cliente
Búsqueda de información y proceso de elección del alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una publicidad veraz acerca de las características de la oferta y que incluya información acerca de las condiciones para su uso y la naturaleza de los servicios contratados.
	<ul style="list-style-type: none"> Incluir el número de inscripción en el registro turístico autonómico en cualquier publicidad o comunicación escrita y/o electrónica relacionada con el alojamiento, lo que proporcionará seguridad al viajero acerca de la oferta publicitada.
	<ul style="list-style-type: none"> Publicitar de forma clara el precio del alojamiento referido a un período concreto así como de cualquier otro importe que se vaya a cobrar al huésped por cualquier concepto adicional; no pudiendo cobrar ningún importe adicional que no haya sido adecuadamente publicitado con anterioridad a la contratación del servicio de alojamiento.
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar de forma clara las normas del establecimiento en relación con su acceso (ubicación exacta), horarios de entrada y salida, accesibilidad para personas con movilidad reducida y discapacidades visuales o de otra índole, limitaciones a la admisión de animales de compañía y cualquier otro aspecto específico relacionado con el uso del alojamiento.
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un sistema de verificación independiente de los sistemas de valoración de los alojamientos por parte de los usuarios en las plataformas P2P, ya que dichas valoraciones forman parte de la decisión del viajero en su elección de un alojamiento específico²⁴.
	<ul style="list-style-type: none"> Prohibición de alojar a mayor número de personas de las que correspondan de acuerdo con la capacidad del alojamiento, según el número de dormitorios y la licencia de primera ocupación de la vivienda.
Contratación del alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Concesión íntegra a una única persona usuaria, responsable de la reserva realizada, prohibición de la cesión por habitaciones y la formalización de varios contratos al mismo tiempo respecto a la misma vivienda (uso compartido)

²⁴ Recientemente se produjo un caso en Italia en el que el regulador de la competencia impuso una sanción de 500.000 euros a TripAdvisor, por no haber aplicado los suficientes controles para evitar la publicación de opiniones y críticas falsas, al tiempo que anuncia las reseñas de sus usuarios como "auténticas y genuinas". <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6349144/12/14/Italia-pone-una-multa-de-500000-euros-a-TripAdvisor-por-opiniones-falsas-.html>

Momento del viaje	Garantías necesarias en relación con la información para el cliente
	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de un contrato previo a la ocupación del establecimiento por el huésped que incluya los precios (IVA incluido) y los horarios y demás condiciones básicas de uso del alojamiento. Formalizar un documento las condiciones básicas del servicio contratado y ponerlo a disposición del cliente con anterioridad a su alojamiento.
Entrada y estancia	<ul style="list-style-type: none"> Exhibición de una placa distintiva visible a la entrada del edificio y en la que conste el número de inscripción en el registro turístico habilitante de la comunidad autónoma. Este requisito ha de ser de obligado cumplimiento, por lo que en caso de que las normas de la comunidad de propietarios prohíban expresamente este tipo de señalización exterior, no podría desarrollarse esta actividad en el inmueble. Este requisito cumple una función adicional, cual es la de proporcionar información a la población en general, y no solo al cliente, acerca de la existencia y ubicación exacta del alojamiento, habida cuenta de los efectos que esta actividad puede tener sobre la convivencia ciudadana y comunitaria.
	<ul style="list-style-type: none"> Poner a disposición del huésped una detallada guía informativa sobre el uso de las instalaciones básicas disponibles en el alojamiento (aparatos eléctricos, equipamiento de cocina, televisión, etc.) así como los teléfonos de emergencia y sanitarios.
	<ul style="list-style-type: none"> Poner a disposición del cliente las preceptivas hojas de reclamaciones del libro debidamente numerado y sellado por administración turística y que ésta entregará al titular del establecimiento junto con el número de inscripción en el registro turístico.
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la inscripción del propietario u oferente en los ficheros de la Agencia Española de Protección de Datos para el manejo de los datos personales de los clientes con el fin de garantizar el adecuado tratamiento conforme a la normativa vigente de los datos personales de viajeros. Esta obligación debe ser extensiva a las plataformas y otros intermediarios, con el fin de extender esta protección de los datos a los explotadores de los establecimientos de alojamiento turístico en viviendas de alquiler.

Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con la calidad básica de la oferta de alojamiento

Como se ha reiterado en diferentes ocasiones a lo largo del estudio, la calidad del alojamiento es crítica para la experiencia y satisfacción final del viajero durante su estancia en nuestros destinos. El turista debe encontrarse un establecimiento cuando llega al destino que no sólo responde fielmente a lo que contrató y dispone de los elementos necesarios para garantizar su seguridad y sus derechos de información, sino que le proporciona una estancia satisfactoria. Esto redundará en la mejor imagen percibida del conjunto del destino visitado, en la mayor o menor propensión de visitante a recomendar el viaje a tercera personas y, en síntesis, en el crecimiento sostenible de un sector crítico para la economía y el empleo en nuestro país.

Cabe en este sentido demandar una regulación en el marco de la ordenación turística autonómica que establezca unos requisitos fáciles de cumplir para estos alojamientos en viviendas pero sin cuya concurrencia la estancia en el alojamiento corre el riesgo de resultar precaria para el huésped. Nos referimos a **aspectos mínimos como una adecuada climatización, condiciones de limpieza e higiene satisfactorias, disponibilidad de espacios mínimos que permitan un alojamiento apropiado, etc.**

Respondiendo al **principio de proporcionalidad** y en la medida en que se trata de servicios de alojamiento que tienen lugar en propiedades que inicialmente se concibieron con el objetivo de ser viviendas permanentes, la propuesta en este ámbito se centra en garantizar al turista al menos unos estándares análogos a los que recoge la normativa para los establecimientos reglados más

básicos. Partiendo de esta base, creemos que sería proporcionado y lógico que la propuesta de calidades mínimas exigidas para los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler contemplase los siguientes requisitos, muchos de las cuales ya están recogidos por la nueva normativa canaria²⁵ o la de ciudades como Roma o Milán:

Ámbito	Garantías necesarias en relación con la calidad del alojamiento
Acogida del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación de cuidar el buen trato de los usuarios del establecimiento y de facilitar los servicios de alojamiento con la máxima calidad y en los términos contratados por el cliente • Puesta a disposición de las instalaciones en adecuado estado de uso y conservación, así como estado de limpieza e higiene que permitan su uso inmediato por parte del turista. • Cumplimiento de las disposiciones de tamaño mínimo vigentes en materia de habitabilidad de las viviendas.
Acondicionamiento del alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de calefacción en todas las estancias del alojamiento; excepto para aquellos establecimientos que únicamente se comercialicen en época estival. • Existencia de un sistema de climatización al menos en los dormitorios de la vivienda, o en la estancia principal cuando se trate de un estudio. Podrán estar exceptuados de este requisito los establecimientos que permanezcan cerrados en la época estival. • Disponibilidad de agua caliente y fría en todas las estancias que hagan uso de la misma (cocina y baños).
Equipamientos a disposición del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada dotación de muebles (camas, mesillas de noche, mobiliario de estar) que permitan al huésped el descanso, vestuario, aseo, manutención y estar; y acordes con el número de clientes establecidos que es capaz de alojar el establecimiento. • Adecuada dotación de ropa de cama (sábanas, mantas o edredones, almohadas), baño (toallas de baño y mano, alfombrillas) y perchas. • Existencia de, al menos, un cuarto de baño completo con ducha y/o bañera (con sistema antideslizante), lavabo, W.C., espejo y toalleros. En relación con este requisito mínimo, y a efectos informativos de los usuarios, el anuncio del alojamiento deberá incluir información clara acerca del número de baños disponibles para la totalidad del alojamiento. • Dotaciones mínimas de cocina y electrodomésticos para la conservación, preparación (nevera, placa de cocina, microondas, cafetera) y consumo de alimentos (vajilla, cubertería, cristalería) y utensilios de limpieza en número suficiente para el número de huéspedes que es capaz de alojar el establecimiento.

²⁵ El Decreto 113/2005, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias incluye una serie de requisitos de calidad y equipamientos que deberían tomarse como referencia en el resto de las legislaciones autonómicas.

Propuestas para limitar los efectos sobre la población local

El servicio de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se caracteriza porque en una parte importante de los casos éste se desarrolla inserto en edificios de viviendas bajo un uso residencial y no en viviendas unifamiliares (especialmente en los destinos urbanos); generando notables problemas de convivencia con los residentes habituales en el edificio y en el barrio. Asimismo se producen otros efectos negativos colaterales relacionados con el incremento de los precios de la vivienda en los distritos en los que se sitúan más viviendas en alquiler turístico, derivando todo ello en una gradual expulsión de la tradicional población residente desde los distritos más turísticos hacia otros en los que esta oferta no está presente y donde los alquileres son más asequibles y de más larga duración, que facilita la inserción ciudadana.

La propuesta de regulación que incluimos para dar respuesta a esta circunstancia va encaminada, principalmente, al cumplimiento de una serie de requisitos que permitan la limitación de estos efectos sociales desfavorables y prime la adecuada convivencia de esta oferta con los habitantes del destino. Adicionalmente, es necesario implementar los adecuados controles por parte de los organismos competentes, capacitados para la inspección y denuncia en cada materia.

1. En primer lugar, conceder los **mecanismos adecuados y suficientes para controlar la actividad por parte de los vecinos del inmueble donde se localizan**. En este caso, debe regularse la necesidad de efectuar como mínimo una comunicación a la comunidad de propietarios con carácter previo al inicio de las actividades de alojamiento turístico; hecho cuya documentación justificativa debería requerirse junto con el certificado de conformidad para el inicio de la actividad y su inscripción en cualquier caso en el registro turístico de la administración autonómica competente.

Podrá darse el caso de que esta actividad esté expresamente prohibida en el título constitutivo o los estatutos de la comunidad de propietarios, en cuyo caso el titular de la vivienda no podrá desarrollar esta actividad²⁶.

2. Será pertinente establecer una serie de reglas en el ordenamiento turístico autonómico dirigidas a promover un ambiente de convivencia entre la actividad turística y la residencial, mediante el **establecimiento de algunas prohibiciones tanto para los propietarios y huéspedes**, como:
 - destinar el establecimiento a otro uso diferente al que se contrató (alojamiento turístico);
 - realizar actividades que entren en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales o que impida el normal descanso de otras personas usuarias del inmueble;
 - contravenir las normas de régimen interior de la comunidad de propietarios donde se ubique.
3. Además de esta normativa turística básica, que es competencia de las comunidades autónomas, las administraciones municipales deberían intervenir también en la regulación de esta oferta creciente de alojamiento vía alquileres turísticos que les afecta directamente. Como hemos podido observar en el análisis comparativo de la legislación en otros grandes destinos turísticos de referencia internacional, las ciudades más importantes del mundo en términos turísticos están abordando una serie de estrategias que, con mayor o menor acierto hasta el momento, están dirigiéndose a controlar esta oferta con mayor firmeza.

²⁶ Las comunidades de propietarios pueden establecer en sus estatutos una prohibición de desarrollar ciertas actividades a los propietarios y ocupantes de un piso, siempre y cuando esta prohibición figure expresamente en el Título Constitutivo de la propiedad por pisos o en los Estatutos inscritos en el Registro de la Propiedad; aunque la actividad no sea molesta, insalubre o peligrosa. La modificación de los estatutos requiere el acuerdo de la Junta por unanimidad.

En este sentido, es más que recomendable **visualizar e incorporar la actividad de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en todos los procesos de planificación urbana**. Estamos ante una nueva actividad económica y muy distinta de los alquileres de larga duración realizados en suelos previstos en origen para un uso exclusivo residencial. A través de la planificación urbana y la autorización de licencias de actividad y usos del suelo, los municipios pueden y debieran establecer en su ordenamiento urbano estrategias diferenciadas de localización y crecimiento de esta oferta por distritos (técnica que se ha denominado zonificación en otras jurisdicciones), evitando la concentración (como se ha demostrado que ya ocurre) en las zonas más céntricas y actualmente ya más saturadas de una oferta de alojamiento turístico en alquiler en los destinos urbanos.

Los municipios pueden plantearse también en su estrategia de ordenación urbana, especialmente aquellos casos con un mayor peso de esa oferta y capacidad de crecimiento de la misma, **establecer los usos del suelo de manera totalmente diferenciada**, fomentando la oferta de este tipo de alojamiento en alquiler turístico en edificios dedicados exclusivamente a esta actividad, tal como ya ocurre en los establecimientos reglados.

4. Por último, para **garantizar adecuadamente la seguridad nacional** en relación con quién hace uso de la vivienda, será necesario remitir la información relativa a cada uno de los huéspedes de los alojamientos en las viviendas a los cuerpos de seguridad del Estado, de forma análoga a los establecimientos hoteleros. Esta notificación debe realizarse por parte del propietario o de la plataforma que intermedia la reserva (en este caso disponen de esta información, dado que actúan como intermediarios en la fase de información previa del turista, la reserva y el pago del alojamiento; y por tanto disponen necesariamente de datos personales del cliente y fáciles de trasladar telemáticamente a la autoridad competente en los términos establecidos legalmente).

Propuestas relacionadas con el cumplimiento de las regulaciones profesionales

Tal y como hemos podido observar en la legislación aplicable en otros destinos turísticos internacionales, las administraciones han tratado de regular esta oferta de alquiler de viviendas turísticas también desde el punto de vista de la condición profesional o no del propietario/proveedor del alojamiento. Se han utilizado diferentes métodos de clasificación de los propietarios, ya sea por el número de veces que la vivienda se pone en alquiler en el mercado como alojamiento turístico (*mediante máximos anuales o la imposibilidad de encadenar reservas de huéspedes*); o al número de propiedades que se ofrecen por parte del titular del establecimiento (*regulando un número a partir del cual se considera que el propietario es profesional*); o limitando el número de habitaciones que cada propietario puede poner a disposición de los viajeros.

En el caso español, dada la condición demostrada de actividad onerosa en relación con la provisión de estos alojamientos, es necesario considerar como empresas explotadoras a las personas físicas o jurídicas propietarias de las viviendas cuya actividad profesional (principal o no) consista en ceder a título oneroso el uso y disfrute de estas viviendas a terceros para su alojamiento turístico (es decir, que no impliquen un cambio de residencia para éstos). Esta consideración tiene efectos tributarios²⁷. Ello es debido a que:

- a) Los propietarios de estos establecimientos están, con carácter continuado, realizando una o varias entregas de bienes con el fin de obtener ingresos continuados en el tiempo, por lo que **deben tener la consideración de empresarios o profesionales a efectos del IVA**. Adicionalmente, esta oferta de alojamiento no debe tener la consideración única de arrendamiento, ya que constituye un servicio en sí mismo (con características diferentes a las

²⁷ La Dirección General de Tributos se pronunció recientemente en la resolución de la consulta vinculante V3549-13, de 9 de diciembre de 2013. En esta resolución la DGT especificaba en qué circunstancias el anfitrión tendrá la consideración de empresario o profesional por el arrendamiento de viviendas según la normativa del IVA, Ley 37/1992, y en qué circunstancias la actividad que realiza se puede calificar como económica según la normativa del IRPF, Ley 35/2006.

de otros establecimientos) y por tanto no estar exenta del IVA. Por ello sería necesario obtener una Resolución de la Dirección General de Tributos en este sentido²⁸.

- b) Por otra parte, los servicios de alojamiento en viviendas de alquiler turístico generan unas rentas ya sea en concepto de actividad económica o como rendimientos del capital inmobiliario, y por tanto **estas rentas han de tributar correspondientemente**. El órgano de control adecuado para asegurar el cumplimiento de este requisito es la propia Administración Tributaria, mediante sus mecanismos de inspección y sanción. De hecho, su Plan anual para 2015 ya contempla actuaciones específicas en este sentido sobre esta materia.

En relación con este extremo, y a modo de ejemplo, la plataforma Airbnb ya ha empezado a tomar la iniciativa de comunicar a los propietarios que gestionan y comercializan sus alojamientos a través de su intermediación, sobre la necesidad de tributar por los ingresos generados. Extender esta iniciativa a un esquema de **mayor colaboración efectiva con la administración tributaria** (a través de la cesión de datos dentro del marco legal vigente), aceleraría con toda seguridad la mayor regularización fiscal de esta actividad en los casos en los que sea pertinente:

"Hola xxx,

Como miembro de nuestra comunidad de anfitriones, nos gustaría recordarle dónde puede encontrar información importante que podrá necesitar al presentar su declaración de la renta de este año.

Para ver fácilmente un resumen de sus ingresos durante este año, visite el apartado "Historial de transacciones de tu cuenta", y haga clic en **Ingresos Brutos**.

Ver ingresos Ahora

Si tiene alguna pregunta sobre qué impuestos debe liquidar, le recomendamos que se ponga en contacto con un asesor fiscal de su zona. Encontrará también información útil en nuestra página *Hospedaje Responsable* o en el sitio web <http://www.agenciatributaria.es/>.

Gracias,
El equipo de Airbnb"

- c) Por último existe una normativa vigente en relación con la **adecuada remuneración de los derechos derivados de la propiedad intelectual de los autores, intérpretes, etc.** Las entidades de gestión de estos derechos tienen claramente establecidos los cuadros tarifarios para la gestión de su recaudación en el ámbito de los alojamientos reglados, ya que su utilización devenga unos derechos de cobro a los titulares de los mismos. En el caso de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler debería existir exactamente el mismo tratamiento, ya que es evidente y previsible el hecho de que dichos derechos van a ser utilizados al existir televisiones en la práctica totalidad de las viviendas que se anuncian. Por tanto, la gestión recaudatoria de estos derechos debería extenderse a los establecimientos de alojamiento turístico en viviendas.

Propuestas para hacer cumplir los derechos de los trabajadores

Como ya hemos señalado, el servicio de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se caracteriza porque, en una gran parte de los casos, la oferta está asociada a propietarios o arrendatarios particulares que desarrollan esta actividad a título personal. A pesar de los reducidos niveles de empleo que este tipo de servicios genera en comparación con otras tipologías de alojamiento reglado (*tal como hemos estimado en el capítulo correspondiente a los impactos económicos y sociales de esta oferta alojativa*) esta naturaleza "entre particulares" provoca la existencia de un empleo sumergido, difícilmente cuantificable pero existente con toda seguridad.

²⁸ Asimismo, será necesaria la declaración por parte de las plataformas de los importes de las operaciones realizadas con los gestores de los alojamientos en viviendas a través del modelo 347 (importes superiores a 3.005,06 euros).

Al respecto, lo único que desde un punto de vista legal cabe impulsar es que **se incremente la inspección de la actividad de servicios de alojamiento en alquiler de viviendas de uso turístico** para, en su caso, conseguir que aquellos propietarios que utilicen personal ocasional para realizar las labores de limpieza o de atención al huésped, en su caso, o para dar un servicio agregado o complementario al turista, cumplan con las obligaciones existentes en materia laboral que rijan para con estos trabajadores.

Propuestas para asegurar el cumplimiento de la regulación

1. La responsabilidad de las plataformas en el cumplimiento de la regulación

Las principales plataformas P2P que han irrumpido en el mercado y gracias las cuales se ha producido la explosión en la comercialización de viviendas turísticas de corta duración tienen algunas características comunes entre sí:

- En primer lugar, tienen un **elevado grado de notoriedad** en un servicio en el que las economías de escala, los elevados volúmenes y acelerada rotación en la comercialización de la viviendas que intermedian, derivadas de la marca de la plataforma y su extensivo conocimiento por el cliente son críticas para asegurar la rentabilidad de sus modelos de negocio, lo que ha provocado una alta concentración en un reducido número de operadores con una creciente posición de dominio de algunos de ellos.
- A su vez, estas plataformas mantienen unas **expectativas de tamaño y rentabilidad crecientes** y muy elevadas que revela que no nos encontramos ante lo que en el marco europeo se categorizaría como “*small business act*”, es decir, pymes que por su elevado número (y por tanto capacidad conjunta de generar riqueza y empleo) han de estar favorecidas por un entorno regulatorio menos exigente que permita su desarrollo.

En contraposición a esto, los servicios de alojamiento, tanto reglados como en viviendas de alquiler turístico, se caracterizan por tener una estructura de mercado mucho más diversa, en la que conviven multinacionales, empresas de mediano tamaño y una gran mayoría de propietarios particulares. Por tanto, no parece en absoluto desproporcionado elevar las exigencias a estas plataformas en relación con las garantías expresadas en los apartados anteriores, relacionados con la protección de los consumidores, los derechos de los trabajadores, la convivencia ciudadana, la seguridad nacional, etc.; así como ejercer una vigilancia especial en relación con el uso de su posición en el mercado frente a unos clientes y proveedores de los servicios de alojamiento más atomizados.

Uno de los puntos más importantes a tener en cuenta a la hora de realizar una propuesta dirigida a las plataformas P2P, es el hecho de que **no estamos ante un “prestador intermediario”**. Cuando el prestador del servicio, en lugar de limitarse a una prestación neutra de dicho servicio mediante un tratamiento meramente técnico y automático de los datos facilitados por sus clientes, desempeña un papel activo que le permite adquirir conocimiento o control de tales datos, como es el caso de las plataformas de alquiler de viviendas para uso turístico, no se puede aplicar la regla general, es decir, la exención prevista en el artículo 16 de la Ley de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico (LSSICE) y, por lo tanto, es necesario modificar el régimen de responsabilidad de las mismas.

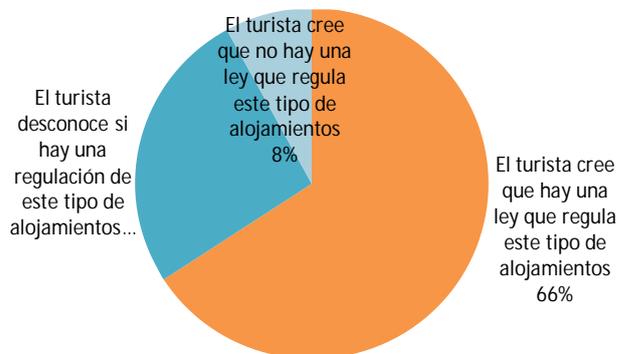
Dichas responsabilidades, tal como se recoge en la Directiva de Comercio Electrónico, están relacionadas con aplicar un deber de diligencia que cabe esperar razonablemente de ellos y que esté especificado en el Derecho nacional, a fin de detectar y prevenir determinados tipos de actividades ilegales. Es decir, lo que se recomienda no es una modificación fundamental del marco legal de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico, sino un reconocimiento a nivel normativo del verdadero papel de las plataformas, que va más allá del mero alojamiento técnico de datos: existe una actividad comercial proactiva a nivel mundial, se facilita a los propietarios herramientas para gestión de la ocupación y las reservas, recogen las calificaciones de la oferta de alojamiento en alquiler realizadas por los consumidores que usan esos alojamientos, y hasta proveen en ocasiones cobertura de seguros para los propietarios o cobran una comisión.

Por ello, y en consonancia con los dictámenes de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información que así lo certifican (y que han tenido una circulación restringida), es deseable que la administración central realice una **declaración expresa sobre la no neutralidad de las plataformas de información y distribución digitales** en base a la LSSICE, en relación con el cumplimiento de la legalidad de la oferta que están comercializando.

Cabe en este punto decir además que los turistas que utilizan las viviendas de alquiler confían mayoritariamente (un 66%) en que se trata de una fórmula regulada por una normativa vigente en relación con las garantías de seguridad al consumidor y en ese sentido piensan que las mismas deben ser cubiertas por el propietario (el 60%), pero también por la plataforma P2P que utilizaron para hacer la reserva (34%) y en menor medida por la agencia inmobiliaria (21%).

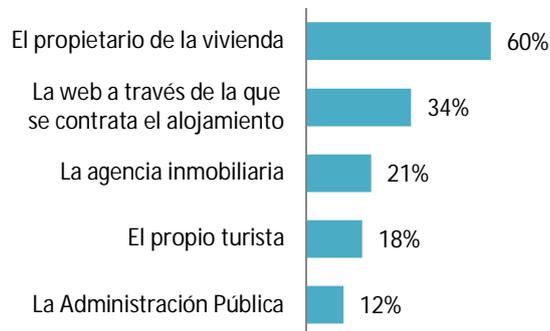
Percepción del turista acerca de si el alojamiento turístico en viviendas de alquiler está regulado

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Agente que el turista percibe que tiene obligación de garantizar lo contratado, al margen del propietario de la vivienda.

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Asimismo proponemos **la calificación en la normativa autonómica como canal de oferta turística a todas las páginas web y plataformas de promoción, publicidad, reserva o alquiler de este tipo de viviendas**, a los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia turística, tal como indicábamos en el apartado anterior de definiciones propuestas; que supondría el reconocimiento normativo del papel que en la práctica están desempeñando; así como la necesidad de prestar fianza frente a la administración (como ya se exigen a otros intermediarios turísticos y agencias de viaje) con carácter previo al ejercicio de su actividad en España o en las distintas comunidades autónomas para responder por eventuales responsabilidades patrimoniales frente a la administración española y frente a los clientes.

A efectos de gestión, estas modificaciones conllevarían la necesidad, por parte de las plataformas, de colaborar con la administración en la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa para esta oferta alojativa, así como el cumplimiento por la propia plataforma de las normas establecidas en el ordenamiento turístico autonómico aplicables a los canales de intermediación turística.

2. Instrumentos de inspección y sanción

La acción legislativa de la administración comporta la expresión de la voluntad política para enfrentar un problema. Por tanto, el adecuado control del cumplimiento de las normas promulgadas es esencial para la consecución de los fines que persigue la legislación. Para ello es conveniente la puesta en marcha de una serie de mecanismos que involucrarían a diferentes entidades, ya que no sólo la regulación, sino la vigilancia del propio cumplimiento normativo está distribuida en diferentes instituciones (administración turística, administración tributaria, agencia española de protección de datos, por citar algunos ejemplos).

Los mecanismos habitualmente disponibles para el cumplimiento de la regulación son también aplicables a este caso, y es recomendable su desarrollo y ejercicio de forma integral y sistemática, de manera que su efecto conjunto sea el deseado del cumplimiento de las normas. Dichos mecanismos incluyen los que se citan a continuación.

a) *Medidas para el refuerzo de la inspección*

Administración central

La administración competente en cada materia ha de ejercer la correspondiente labor inspectora del cumplimiento de las normas y ejercer la potestad sancionadora asociada a la misma, de acuerdo con la regulación existente.

La labor de inspección no ha de limitarse (siendo no obstante la parte más crítica) al cumplimiento de la normativa turística. Así, los aspectos relacionados con el cumplimiento de la legislación de propiedad horizontal, la seguridad nacional, la protección de datos, las obligaciones tributarias, etc. han de estar sometidos a la vigilancia e inspección de los organismos competentes en cada una de estas materias²⁹.

Administración autonómica

En el caso de la autoridad turística, competencia autonómica, existe una extensa regulación referida a los alojamientos reglados cuya aplicación ha de extenderse a los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler. Así, la inspección turística debe:

- Comprobar el adecuado cumplimiento de las obligaciones señaladas en los anteriores apartados para los alojamientos.
- Verificar la adecuada dotación de los alojamientos de acuerdo con la reglamentación vigente.
- Velar por la igualdad en la aplicación de las normas a todos los alojamientos.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones que garanticen los derechos de los turistas como usuarios de estos alojamientos.
- Actuar ante la presentación de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios de estos servicios.
- Detectar la posible prestación de servicios turísticos no autorizados.

Para ello, los propietarios u oferentes de los alojamientos turísticos en viviendas han de colaborar en esta labor inspectora, facilitando el suministro de la información requerida y la visita a las instalaciones del alojamiento por parte del personal de la inspección.

b) *Certificado de conformidad y sus revisiones*

Por otro lado, la ingente cantidad de oferta de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler existente en el mercado, junto con la ausencia de un histórico de inspecciones, hará imposible a las administraciones turísticas ejercer su labor de inspección sin emplear técnicas complementarias. En este sentido proponemos la creación de un **certificado de inspección turística de viviendas**, similar a los certificados de conformidad de vehículos, certificado de ITV o certificación energética de edificios. Las administraciones regionales deberían crear un registro de Entidades de Verificación de la Conformidad de alojamientos turísticos en viviendas de alquiler, habilitadas para, por un precio público razonable, realizar la inspección del alojamiento para la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma autonómica. Dicha inspección daría lugar a un certificado de conformidad a incluir como requisito previo al **registro del establecimiento turístico**. Posteriormente y con carácter periódico (anual o bianual), se realizaría la correspondiente revisión para la emisión de los sucesivos certificados.

²⁹ A modo de ejemplo, la Agencia Española de Administración Tributaria, en su Plan Anual de Control Tributario para 2015 de la inspección de Hacienda en la lucha contra el fraude fiscal ha previsto actuaciones sobre los particulares que ceden de forma opaca total o parcialmente viviendas por internet y otras vías.

Mediante este sistema, las comunidades autónomas delegarían en terceros (siempre bajo la necesaria supervisión y control) las actividades de inspección de los establecimientos. Existe ya en el mercado una oferta importante de entidades capacitadas para realizar este tipo de labores.

c) Medidas para el refuerzo del régimen sancionador

El régimen sancionador está indisolublemente unido a la facultad inspectora. De forma análoga a esta última, la legislación turística vigente en las diferentes comunidades autónomas prevé un régimen sancionador muy detallado (aunque varía entre las diferentes regiones) de tipificación de las faltas y de las sanciones que deben llevar aparejadas (tanto económicas como de suspensión del servicio o de otra índole). Dicho régimen, aplicable a los alojamientos reglados, ha de hacerse extensible a los alojamientos en viviendas, abarcando los siguientes extremos:

- Las personas físicas y jurídicas responsables.
- La tipificación de las infracciones (como muy graves, graves y leves).
- La tipología de las sanciones aplicables (apercibimientos, multas, suspensión temporal de la actividad, revocación de la licencia, clausura del establecimiento, etc.).
- La cuantificación de las multas en línea con las existentes para los alojamientos reglados (que, dependiendo de las comunidades autónomas, pueden situarse en el entorno de hasta 1.500 – 3.000 euros para las infracciones leves; hasta 30.000 euros para las graves; y hasta 300.000 – 600.000 euros para las muy graves). Con carácter general, en la aplicación de sanciones será necesario que asegurar que su imposición no resulte más beneficiosa para el infractor que el propio cumplimiento de la norma que se infringe.

d) La capacitación de los agentes involucrados y la difusión y sensibilización de los usuarios

Mientras que para las autoridades cualquier cambio normativo conlleva la realización de una serie de esfuerzos adicionales, para los sujetos de las normas y para los usuarios finales es importante conocer las implicaciones de los cambios y mejoras introducidas.

Por tanto, los cambios legislativos propuestos han de verse necesariamente acompañados por una serie de actuaciones de comunicación y difusión que faciliten el cumplimiento de los requisitos por parte de los oferentes e intermediarios; así como la consecuente mejora en la información de los clientes para su toma de decisiones acerca de qué opción de alojamiento elegir y también cómo ejercer sus derechos de la manera más adecuada al servicio de alojamiento que reciben.

e) La coordinación interadministrativa

Es esencial que, como parte de la estrategia integral demandada, la respuesta de las instituciones esté adecuadamente coordinada. El objetivo de esto es evitar el solapamiento de competencias o la toma de medidas contradictorias, que generen incertidumbre a los agentes del mercado o el uso ineficiente de los escasos recursos públicos.

A este respecto, merece especial atención la necesaria colaboración para compartir los datos relativos a la oferta, que facilite la función de control del cumplimiento legal descrita anteriormente.

f) La disponibilidad de estadísticas oficiales

El estudio que hemos realizado ha puesto de manifiesto la asimetría de información existente en el mercado. Mientras que el alojamiento regulado es objeto de estudio exhaustivo por parte de las instituciones estadísticas (estatal, autonómicas e incluso en ocasiones municipales), no hay una información clara y objetiva sobre la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler.

La adecuada toma de decisiones ha de basarse en información fidedigna, relevante y puntual, por lo que es necesario ampliar la sistemática de recogida y análisis de los datos referentes a la oferta

