



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

Elaborado por

EY

Building a better
working world

Con la colaboración de:

• **TOURISM & LAW** •
ABOGADOS

Carta de Presentación de EXCELTUR

El escenario favorable del que ha disfrutado el turismo de sol y playa español, y que ha propiciado un excelente balance macroeconómico durante los años de crisis, no debe ocultar los profundos y aún pendientes retos de competitividad a los que se enfrentan buena parte de los destinos y empresas turísticas españolas.

Desde su constitución en 2002, EXCELTUR ha venido auspiciando que el sector turístico español debe evolucionar y transitar hacia modelos de gestión de su oferta y su demanda con estrategias de crecimiento sostenibles y basadas en una mejoría del perfil del cliente; frente a la inercia de lograr meros aumentos en la afluencia de turistas, sin asegurar que se incremente su gasto medio diario en el destino, con la correspondiente contribución al empleo y a la economía y al menor desgaste de nuestras infraestructuras, entendidas en sentido amplio.

Y de acuerdo con esta estrategia, debemos en este momento incorporar a nuestros objetivos un nuevo debate, relacionado con el crecimiento exponencial de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, propiciado por la penetración y fuerte crecimiento de las denominadas plataformas Peer to Peer (P2P) que ponen en contacto a estos alojamientos con la demanda turística. La irrupción de estas plataformas ha introducido la capacidad de comercializar la oferta alojativa por días, propiciando una “hotelización” de las viviendas, sin que, hasta el momento, se haya realizado un estudio objetivo y riguroso de todas las implicaciones de este fenómeno, ni se haya regulado en toda su extensión. Se trata de uno de los retos de mayor calado para nuestra economía de las últimas décadas, que supera incluso el de sus implicaciones sobre el turismo.

Este debate no es aislado, ya que está teniendo lugar contemporáneamente en los principales destinos mundiales, especialmente en las urbes más atractivas del planeta, ya que las plataformas tienen un alcance global y, por tanto, el efecto de su intermediación y del crecimiento de esta oferta está presente en todos los destinos turísticos importantes con consecuencias, en muchos casos, negativas.

Por tanto, este estudio persigue evaluar y contrastar a fondo por primera vez en España las características de este fenómeno, su dinámica y los efectos directos e indirectos sobre el sector, y los ámbitos económico y social. Las conclusiones que en él figuran nos llevan, irrefutablemente, a pedir una respuesta integral, homogénea y coordinada a nivel país por parte de los diferentes niveles de la administración respondiendo a sus competencias específicas.

De no mediar esta acción coordinada y con visión a largo plazo, se corre el riesgo de amenazar la creación y sostenimiento del empleo turístico y la preservación de uno de los activos intangibles más importantes de nuestra economía: ser un destino turístico líder a nivel mundial.

Amancio López
Presidente

José Luis Zoreda
Vicepresidente Ejecutivo

Carta de Presentación de EY

El estudio que a continuación presentamos, fruto de nuestra colaboración solicitada por EXCELTUR hace unos meses, debe contribuir a dos objetivos fundamentales: por una parte, proporcionar información relevante para la toma de decisiones en la industria turística, crítica para la economía de nuestro país; y, por otra, a motivar el establecimiento de un entorno jurídico estable, aspecto fundamental para el adecuado desarrollo económico y social de cualquier sector y para el mantenimiento de un clima de negocios que contribuya con bases sólidas a la recuperación económica que ya hemos iniciado.

EY, gracias su papel como asesor profesional de las entidades públicas y privadas más relevantes de nuestro país y a nivel internacional, es testigo privilegiado de las relaciones económicas y globales que configuran el crecimiento. Desde esta posición, y a través de una profunda reflexión acerca de las características de este nuevo fenómeno de alojamiento turístico en viviendas de alquiler propiciado por la aparición de las plataformas tecnológicas que promueven el encuentro en la oferta y la demanda, hemos intentado mejorar el conocimiento sobre esta nueva realidad y sus consecuencias. Nuestra intención es suscitar un debate basado en hechos objetivos y datos inequívocos, que no puede tener lugar sin una base sólida como la que entendemos que se aporta con este estudio.

Asimismo, nuestro trabajo no se ha limitado a promover la obtención de esta información objetiva, sino que se complementa con una serie de recomendaciones dirigidas a favorecer un entorno de seguridad jurídica a todos los agentes del sector (clientes, trabajadores, intermediarios, oferta –alojamientos turísticos en viviendas de alquiler-, competidores - establecimientos reglados-, y población en general). Nuestras propuestas son razonables y proporcionadas, basadas en un estudio riguroso de todos los condicionantes, y su cumplimiento es viable para todos los actores involucrados. Su efectiva implantación permitiría el desarrollo de este negocio con arreglo a requerimientos básicos de protección de los consumidores; libertad de oferta y de elección de los clientes; responsabilidad de los diferentes agentes de la cadena de valor; adecuada gestión de las externalidades negativas; y, en definitiva, contribución al estado de bienestar y al desarrollo social y económico al que un país como el nuestro aspira.

Queremos agradecer a EXCELTUR haber depositado su confianza en nosotros y por contribuir, a través de la dirección y publicación de este estudio, al mejor conocimiento de esta realidad, lo que será un elemento esencial para la toma de decisiones futuras en este sector crítico, tan importante para nuestro desarrollo a largo plazo.

José Luis Perelli
Presidente

María Jesús Escobar
Socia

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.....	7
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.....	11
	Destinos urbanos.....	13
	Destinos vacacionales.....	19
4.	La fuerte presencia de la oferta de alquiler de viviendas turísticas ya genera impactos desfavorables sobre los modelos urbanos, el mercado inmobiliario y la convivencia ciudadana.....	23
	1. Un deterioro de la calidad de vida y los niveles de convivencia ciudadana de la población local.....	24
	2. Una expulsión de población residente local por el encarecimiento de la vivienda.....	29
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.....	31
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.....	39
	Impacto económico sobre las rentas locales:.....	40
	Impacto sobre el empleo.....	46
	Impactos en la contribución fiscal de 800 millones de euros anuales.....	49
7.	La preservación de los derechos del consumidor no está plenamente garantizado en las viviendas de alquiler turístico intermediadas por las plataformas P2P.....	51
8.	Este fenómeno de alquiler de viviendas turísticas supone una clara y generalizada actividad de carácter lucrativo.....	55
	Segmento urbano.....	55
	Segmento vacacional.....	58
	Características de los propietarios.....	59
9.	La gran ventaja competitiva en precio de la oferta de alquiler, se deriva de la notable diferencia de costes regulatorios que no le afectan.....	61
	Diferencias en la protección del viajero.....	61
	Diferencias en la información al usuario.....	61
	Diferencias en la calidad exigida al alojamiento.....	62
	Diferencias en la regulación que protege la convivencia.....	63
	Diferencias en la aplicación de la regulación transversal de las actividades económicas.....	63
	Viabilidad en la aplicación de las normas.....	64
10.	La regulación autonómica en España es escasa y no se cumple.....	69
11.	Los principales destinos del mundo ya están respondiendo a los retos del rápido crecimiento de la oferta intermediada por plataformas P2P.....	73
	Protección de la convivencia y la población local.....	74
	Garantizar las dotaciones mínimas.....	75
	Seguridad e integridad física.....	76

Capacidad de alojamiento.....	76
El concepto de habitualidad	76
El concepto de profesional	77
12. Hacia una propuesta que ordene con una visión integral y a medio plazo, el alojamiento en viviendas de alquiler turístico.....	79
Propuesta para una definición general del alojamiento y del canal.....	83
Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con su adecuada protección.....	83
Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con el acceso a información adecuada y suficiente.....	85
Propuestas para garantizar los derechos de los turistas relacionados con la calidad básica de la oferta de alojamiento	86
Propuestas para limitar los efectos sobre la población local	88
Propuestas relacionadas con el cumplimiento de las regulaciones profesionales	89
Propuestas para hacer cumplir los derechos de los trabajadores.....	90
Propuestas para asegurar el cumplimiento de la regulación	91



Agradecimientos

A pesar de la ausencia casi total de información objetiva acerca de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler (circunstancia que, al menos en parte, el presente estudio contribuye a corregir) hay una serie de instituciones que han contribuido de manera determinante a la realización de este análisis:

- a. Al Instituto de Estudios Turísticos (IET), actualmente Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. El IET nos ha facilitado los microdatos relativos a las características y niveles de gasto de los viajes turísticos recogidos por las operaciones estadísticas oficiales durante los ejercicios 2013 y 2014 en el marco de las operaciones Egatur y Familitur. Esto nos ha permitido realizar una explotación de estos datos específica para los objetivos del estudio, ya que incluye información crítica sobre el gasto de los turistas en los destinos españoles con información acerca de aquellos que se alojan en viviendas de alquiler y en otros establecimientos.
- b. Al Instituto Nacional de Estadística, del Ministerio de Economía y Competitividad, que al igual que el IET, nos ha proporcionado datos desagregados sobre múltiples parámetros que han sido necesarios para diversas estimaciones y cálculos que realizamos a lo largo del estudio. En concreto, nos ha proporcionado información muy importante de los alojamientos, relacionada con su ubicación física, el empleo, las ocupaciones por destinos, etc.
- c. A las diversas instituciones que han atendido a nuestra petición de entrevista, relacionadas con el sector del alojamiento (tanto en viviendas como en otros establecimientos), administraciones públicas, intermediarios, asociaciones de consumidores, organismos de la competencia, expertos sectoriales, asociaciones de vecinos, y que nos han permitido enriquecer con diferentes perspectivas el análisis que hemos realizado.

A todos ellos queremos expresarles, desde estas páginas, nuestro más sincero agradecimiento.

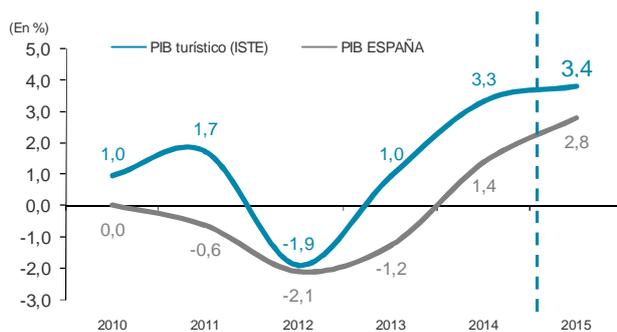


1. Introducción: Objetivos y alcance del proyecto

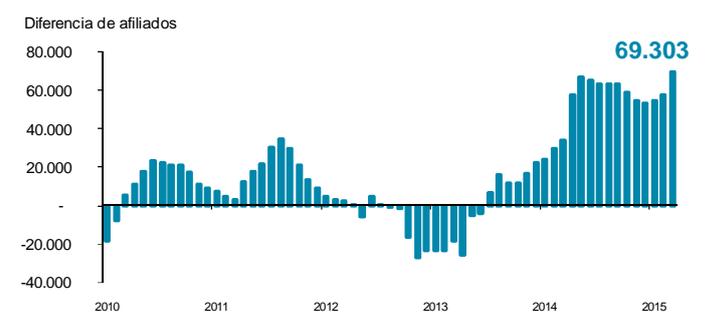
Tras varias décadas en las que el turismo fue gran impulsor del desarrollo español, durante la reciente crisis económica el sector turístico tradicional ha demostrado su capacidad determinante para ejercer de motor de la recuperación y la generación de empleo en España. Desde el año 2010, el PIB turístico ha crecido en España por encima del de la economía española, acelerando año a año sus ritmos de crecimiento, hasta cerrar 2014 con un incremento del 3,3%, favoreciendo en ese periodo una continuada creación de empleo.

De hecho, en 2015 y según las previsiones de EXCELTUR, el turismo volverá a ser el principal soporte de las buenas perspectivas económicas que todos los analistas e instituciones internacionales descuentan para España, con un crecimiento esperado de la actividad turística del 3,4% en el conjunto del año versus el 2,9 % que contemplan las últimas previsiones para el conjunto de la economía.

El sector turístico motor de la recuperación 2010-2015
Tasa de variación interanual
Fuente: Exceltur, INE y Banco de España (Mar 15)



El sector turístico generador de empleo 2010-2015
Diferencia de afiliados a la Seguridad Social en volumen hasta marzo
Fuente: Exceltur a partir de afiliados a la Seguridad Social



La positiva evolución coyuntural del sector turístico español en este período reciente está estrechamente unida tanto a la recuperación del consumo de las familias europeas, como sobre todo a los desfavorables avatares que han atravesado algunos de los principales destinos turísticos competidores del Mediterráneo Oriental y Norte de África en el segmento del “sol y playa”, tras la eclosión de la Primavera Árabe en enero de 2011. Desde entonces y con distintas intensidades según los años y su especialización turística (Urbana y/o del litoral), los destinos españoles peninsulares e insulares se han beneficiado de los indeseables efectos, que en su imagen percibida en los mercados de origen, les ha generado la inestabilidad geopolítica sufrida por estos países.

De ahí que el escenario favorable del que ha disfrutado el sol y playa español y que ha propiciado un excelente balance macroeconómico durante estos años de crisis, no debiera ocultar los profundos y aún pendientes retos de competitividad a los que se enfrentan una buena parte de los destinos y empresas turísticas españolas.

En este contexto, el sector turístico se enfrenta 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 el turismo 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, amparados en múltiples vacíos y/o ambigüedades legales que les evitan cumplir el marco de normativas tradicionales que han permitido el exitoso desarrollo del sector turístico español, un conjunto de derechos clave del consumidor (seguridad alimenticia, integridad física, cobertura de riesgos, transparencia en la información), unos estándares de calidad y su contribución al sistema de bienestar, cumpliendo sus obligaciones tributarias.

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 frente a las sociedades locales y contribuya fiscal e igualitariamente al mantenimiento de los servicios públicos.

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 pueda 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. Ello se debe a ser éste 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 o Canarias, en España.

Asimismo, el momento para la realización de este estudio es especialmente oportuno, en la medida en que en breve comenzará 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 de 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 las viviendas en alquiler turístico. Las reflexiones y sugerencias que contienen los diversos capítulos del estudio que se desarrollan a continuación persiguen los siguientes objetivos concretos:

1. Poner a disposición de todos los agentes sociales y económicos información cuantitativa objetiva y fidedigna sobre la oferta actual de viviendas de alquiler turístico a través de las plataformas P2P, que permita conocer la dimensión de un fenómeno que, por la falta generalizada de una normativa que lo regule, hoy compite en desigualdad de condiciones respecto al resto fórmulas alojativas.
2. Entender el perfil y las motivaciones más importantes de los turistas que eligen esta tipología de alojamiento para identificar si se trata de un nuevo consumidor que puede abrir /ensanchar la demanda y cuantificar con mayor detalle su contribución social y económica. Es decir, aproximar si se trata o no y en qué porcentaje, de una demanda sustitutiva, qué niveles de derrama económica y empleo generan partiendo de un extensivo y riguroso análisis de la información y estadísticas oficiales disponibles (información acerca de más de 120.000 viajes entre 2013/2014) en los destinos que permite contrastar su aportación con la de los turistas que se hospedan en otras tipologías. Ello permite a su vez conocer la consistencia económica y si el posicionamiento deseado de cada destino está acorde a la planificación de sus dotaciones y perfil de gasto y efectos multiplicadores inducidos por sus visitantes sobre el resto del tejido empresarial.
3. Estudiar y analizar las posibles externalidades censurables que el fenómeno pueda estar provocando en algunos destinos y, en particular, sobre algunas de sus dinámicas urbanas clave, como son el acceso a la vivienda en alquiler en los centros urbanos para residentes y la convivencia vecinal, que un análisis comparativo de otros destinos internacionales demuestran que hoy forman parte de una preocupación creciente de los gestores de los principales destinos del mundo.
4. Analizar si se produce un mínimo cumplimiento de las garantías del consumidor, que han sido claves para el éxito competitivo del sector turístico español hasta la fecha y la preservación de los estándares de calidad, identidad, atributos diferenciales y niveles de seguridad ante al consumidor final
5. Valorar cuantitativamente y poner de manifiesto las implicaciones que para evitar la competencia desleal, puede generar este diferencial regulatorio entre las distintas tipologías regladas y las viviendas utilizadas por turistas en régimen de alquiler y las adicionales ventajas asociadas al distinto tratamiento fiscal y el posible incumplimiento de las obligaciones tributarias inherentes.

6. Hacer un estudio comparativo y conocer las respuestas de los principales destinos turísticos líderes en el mundo para acomodarse a este fenómeno de prestación de servicios turísticos de alojamiento en viviendas de alquiler, que pudieran ser tomadas como referencia para nuestro país. Todo ello sin perjuicio de las singularidades irrepetibles en cuanto a la dimensión y peso del turismo para España y sin poner en peligro los efectos multiplicadores que genera hoy el turismo, ni los derivados del obligado reposicionamiento a futuro aspirando a elevar el gasto medio por turista y no a más turistas.
7. Sobre la base de todo lo anterior, el estudio aspira a sugerir y facilitar el mayor consenso para lograr un marco regulatorio riguroso y lo más homogéneo posible a través de toda España que garantice un régimen de competencia en igualdad de condiciones de los servicios de alojamiento turístico en viviendas respecto al resto de fórmulas alojativas. En paralelo debería contribuir a limitar los efectos externos negativos sobre las sociedades locales, garantizando los derechos al consumidor y de los trabajadores, y una mayor contribución de estos alquileres al sostenimiento de los servicios públicos.

A estos efectos, los contenidos del presente documento se basan en un exhaustivo análisis cuantitativo y cualitativo, e incluyen información de carácter primario específicamente elaborada para este estudio, así como la captación de información secundaria, mediante entrevistas a agentes clave de este sector (asociaciones vecinales, asociaciones de consumidores, administraciones públicas, empresas del sector) y revisión en profundidad de los documentos existentes acerca de esta realidad. Así mismo y como antes anticipábamos se ha contado con el asesoramiento de firmas especializadas en ámbitos clave del proyecto. Concretamente, con:

- El líder mundial en estudios de mercado, Nielsen, encargado de dos contribuciones novedosas sobre la demanda turística. Por un lado, la explotación de las características y los niveles de gasto de 120.247 viajes turísticos recogidos por las operaciones estadísticas oficiales de Egatur y Familitur de Turespaña, utilizadas al efecto para medir el gasto en destino de los usuarios de las distintas tipologías alojativas. Y por otro lado, el desarrollo de una encuesta ad-hoc para el proyecto a una muestra estadística muy representativa de más de 1.000 turistas de los cuatro principales mercados del turismo español (el interno de los propios españoles, el británico, el alemán y el francés) que viajaron en más de 2.200 ocasiones a España durante el último año, con el propósito de conocer sus motivaciones relacionadas con el uso de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler frente al resto de fórmulas ya reguladas.
- La firma especializada en el sector turístico, Innova Management, encargada de apoyar en la supervisión y orientación del conjunto de investigaciones que recoge el presente estudio y su plasmación en un análisis riguroso sobre las implicaciones de sus resultados en el posicionamiento competitivo del sector turístico español.
- El despacho jurídico especializado en turismo, Tourism & Law, responsable de realizar el análisis normativo de los marcos jurídicos que aplican en otros destinos de referencia mundial y en las comunidades autónomas que ya han regulado este fenómeno, así como de analizar las reformas de leyes de carácter nacional necesarias para establecer una respuesta estratégica país en España. Todo ello ha servido para justificar las propuestas legales que se recogen en el capítulo final de recomendaciones, que son el objeto final y esencial del proyecto y responden al objetivo de establecer un marco jurídico que garantice una igualdad de competencia y la adecuada gestión de las externalidades de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler y sus demás efectos sobre la población residente.

Los contenidos que se incluyen en el presente informe 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 Familiar, explotados por Nielsen para conocer si los usuarios/ alquiladores 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.

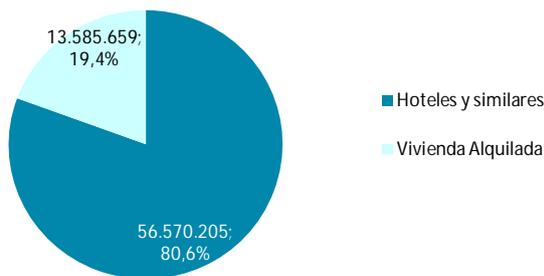


2. Una realidad ya conocida, sometida a una nueva dinámica por el crecimiento exponencial del alquiler de más corta estancia debido a la irrupción de las plataformas P2P

Desde hace varias décadas, los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler han tenido una elevada presencia como fórmula de alojamiento en el disfrute de las vacaciones en España, tanto de turistas extranjeros como, sobre todo, de los españoles. Desde que se dispone de estadísticas turísticas, las cifras son elocuentes al respecto: hace 10 años, 1 de cada 5 turistas y más de 1 de cada 4 pernoctaciones de los españoles (los mayoritarios) y extranjeros que pagaron por un alojamiento turístico¹ en España ya utilizaban una vivienda de alquiler. Esta realidad suponía 13,6 millones de turistas y 153,7 millones de pernoctaciones, según las estadísticas Familitur y Egatur elaboradas por Turespaña, lo que representaba entonces el 19,4% del mercado de alojamiento turístico de pago en España en términos de turistas y el 28,3% en términos de pernoctaciones.

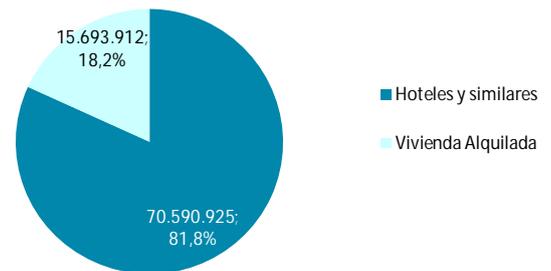
Estructura del total de la demanda turística en España por tipologías de alojamiento de pago. Año 2004.

Fuente: Elaboración propia a partir de Frontur y Familitur (Turespaña)



Estructura del total de la demanda turística en España por tipologías de alojamiento de pago. Año 2014.

Fuente: Elaboración propia a partir de Frontur y Familitur (Turespaña)

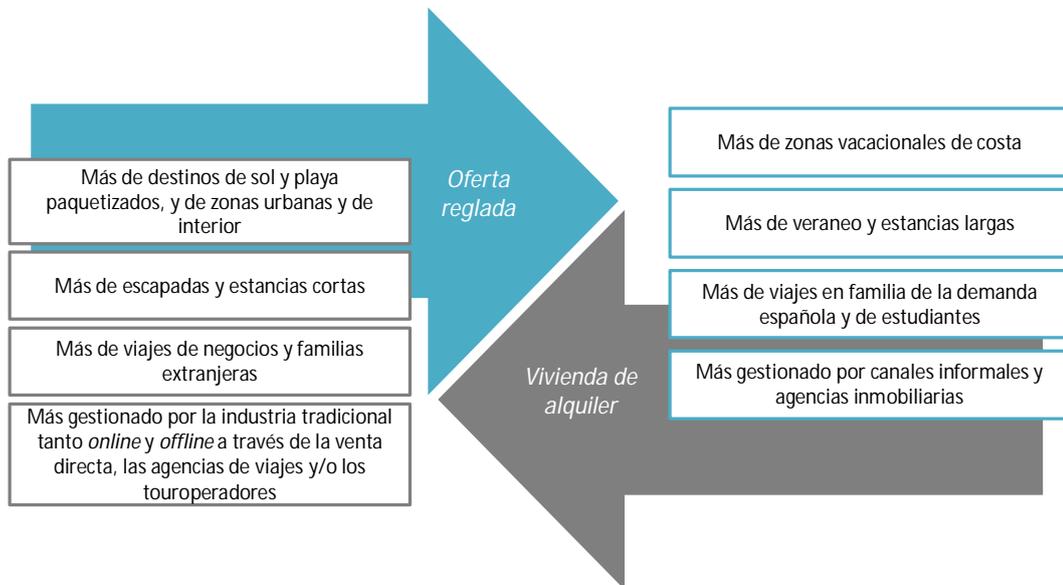


Durante la última década, tanto el número de turistas usuarios de viviendas de alquiler, como su cuota de mercado respecto al resto de fórmulas alojativas de pago se han mantenido en valores similares a los de 2004, según las mismas estadísticas Familitur y Egatur. Esta evolución se produce en un escenario caracterizado por una notable caída de la demanda española, principal usuario tradicional del alquiler de viviendas turísticas en España, debido al descenso del consumo turístico por el efecto de la crisis junto a un fuerte aumento de la llegada de turistas extranjeros, en gran parte, como ya se ha mencionado, provocado por la inestabilidad geopolítica de los competidores paquetizados del Mediterráneo Oriental (con Egipto y Túnez como mayores afectados), que en general ha compensado la caída de la demanda española.

¹ Queda fuera del objeto de análisis del estudio las implicaciones de las viviendas propias o cedidas por familiares y/o amigos de forma gratuita que suponen la principal tipología de alojamiento turístico en España, muy concentrado en el mercado español. Concretamente, de los 194 millones de viajes turísticos realizados por los turistas en España en 2014, según los datos de Egatur y Familitur, 108 millones (el 55,6%) se hospedaron en este tipo de viviendas de uso gratuito.

Total de turistas (españoles y extranjeros) por tipología s de alojamiento de pago. 2004-2014.

Fuente: Frontur y Familitur (Turespaña)



El papel de las viviendas como alojamiento turístico y su efecto sobre la competitividad del modelo turístico español ha sido históricamente objeto de un intenso debate:

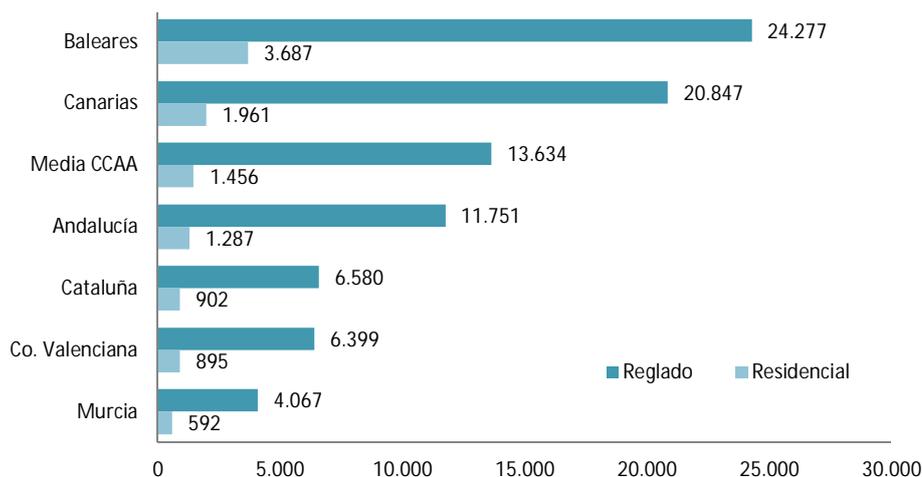
- Primero porque su difusa y ambigua regulación a través de la Ley de Arrendamientos Urbanos vigente hasta 2013 y el entendimiento de su carácter puntual y esporádico vinculado a meses de verano y/o vacaciones han favorecido que operase mayormente en un régimen de falta de control, que demandaba una respuesta por parte de las Administraciones Públicas que no se ha producido hasta la fecha.
- Segundo, y muy concentrado en las zonas del litoral, se han cuestionado las bondades del boom inmobiliario residencial, por la menor derrama económica inducida por los perfiles de sus usuarios y por los efectos contraproducentes de su masiva construcción sobre la capacidad de carga, niveles de congestión y calidad de la experiencia turística, generado en los destinos del litoral por la evidente sobre construcción acumulada en los años de la burbuja.

Sobre este particular y desde hace una década se dispone de evidencia contrastada sobre la menor capacidad de generación de renta y empleo por parte de la oferta residencial de las zonas

de costa respecto a la oferta regulada. La información de recogida en el Estudio “Impacto de los Modelos de Desarrollo Turístico en el Litoral Mediterráneo y Las Islas” elaborado en 2005 por EXCELTUR, ya cifraba en 11 a 1 la diferencia en valor añadido bruto generado directa e indirectamente sobre el destino por una plaza reglada frente a una residencial (13.634€ frente a 1.287€ al año en 2003) en las 6 comunidades autónomas del litoral mediterráneo y los archipiélagos de Baleares y Canarias, con una diferencia del 51,1% de gasto de bolsillo en destino realizado al día por los turistas hospedados en fórmulas alojativas regladas frente a las residenciales.

VAB total (Directo + Arrastre) generado por el Gasto turístico por plaza y tipología de alojamiento. 2005

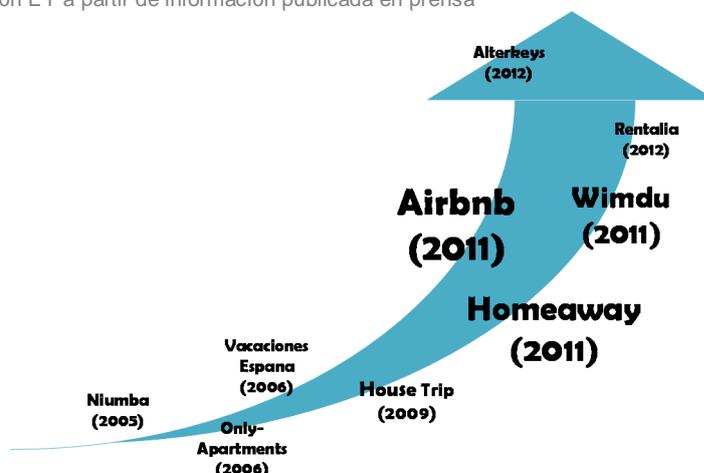
Fuente: EXCELTUR a partir de datos del IET, INE e Institutos de Estadística Regionales



La situación del mercado turístico en general y del español en especial ha sido profundamente transformada en los últimos años por la irrupción de las nuevas plataformas tecnológicas basadas en modelos de intermediación que priman la relación entre particulares (los llamados “peer to peer; P2P”). Al igual que en otros muchos sectores (el de transporte intra e inter urbano, los servicios financieros o los personales) han multiplicado las posibilidades de difusión y capacidad de gestión de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler y el acceso a la mismas por parte de la demanda. En el mercado turístico esta tendencia global ha producido un incremento exponencial de capacidad y alquiler de viviendas como alojamiento turístico, extendiéndose por los principales destinos mundiales.

Estimación de la fecha de aparición de las plataformas P2P de intermediación de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler

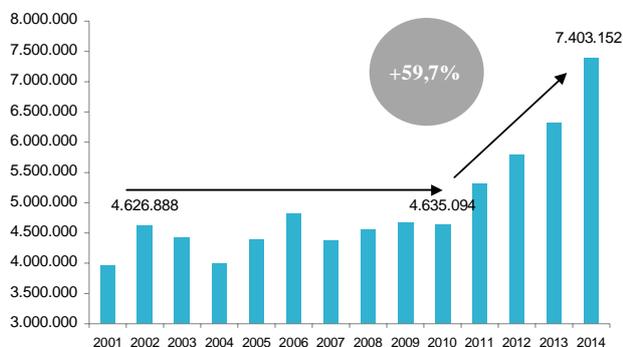
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en prensa



La realidad de los datos muestra cómo en España el auge del alquiler de viviendas como alojamiento turístico ha estado protagonizado en estos últimos años y hasta la fecha por la demanda extranjera, coincidiendo con la entrada en nuestro país el mercado de las principales plataformas P2P. Concretamente, desde el año 2010, un año antes del que entran a operar con fuerza en España los principales portales on-line especializados en el alquiler turístico, el uso de la vivienda alquilada por parte de los turistas extranjeros se ha incrementado un 59,7% según Frontur, y solo en 2015, con los datos hasta mayo, mantiene la tendencia creciendo un 20,5%. Se trata de una realidad que contrasta con la evolución del mercado español, muy condicionado en estos años por el contexto de crisis que ha afectado a la baja al volumen de sus viajes y el impuesto de sus gastos turísticos, reflejándose según las estadísticas oficiales en una caída de uso de todas las fórmulas alojativas de pago, a favor del uso de las viviendas gratuitas propias o cedidas por familiares o amigos.

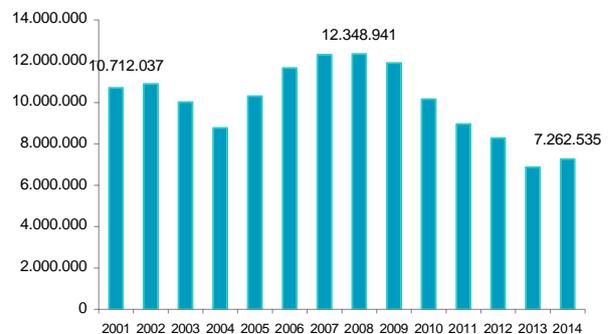
Número de turistas EXTRANJEROS alojados en viviendas alquiladas 2001-2014.

Fuente: Frontur (Turespaña)



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

Fuente: Familittur (Turespaña)



La penetración de las plataformas tecnológicas P2P ha inducido y facilitado la promoción de los servicios de alojamiento turístico de alquiler en viviendas en el mercado turístico de cortas estancias, lo que ha venido en llamarse la “hotelización” del parque residencial. El gran cambio introducido por la tecnología de las mencionadas plataformas en este ámbito se concentra en la posibilidad de rotar el stock y gestionar el alquiler de viviendas por días para su uso turístico, que ha provocado a su vez su rápida penetración en el mercado urbano, caracterizado tradicionalmente por un predominio de los viajes de corta duración, y en el vacacional en el mercado de estancias inferiores a la semana/quincena más típicas de las épocas estivales.

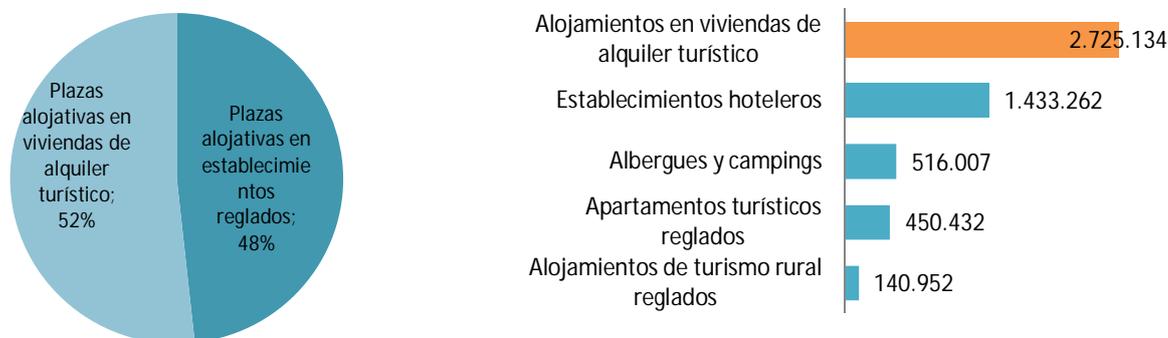
Se trata de una realidad que ya desempeña un papel muy determinante en los principales destinos españoles, sobre cuya dimensión existía muy poca evidencia hasta la fecha. Lo que no genera dudas es el notable impulso que sobre el crecimiento de esta oferta facilitan esas plataformas gracias a la extraordinaria capacidad de comercialización por días, la inmediatez en la puesta en el mercado de viviendas por parte de sus propietarios y la facilidad de acceso “on line” por parte de los turistas desde cualquier parte del mundo.

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 2014². Se trata de un volumen de oferta que supera con creces los 2,5 millones de plazas reguladas, 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 prescriptos clave y muy proactivo en la promoción 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 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 por EY para este estudio, en diciembre de 2014 éstas gestionaban en España una oferta de 278.769 propiedades, que representa un volumen de 1.062.109 plazas dedicadas a prestar servicios de alojamiento turístico³, alrededor del 40% de total⁴ de plazas alojativas en viviendas.

² 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.

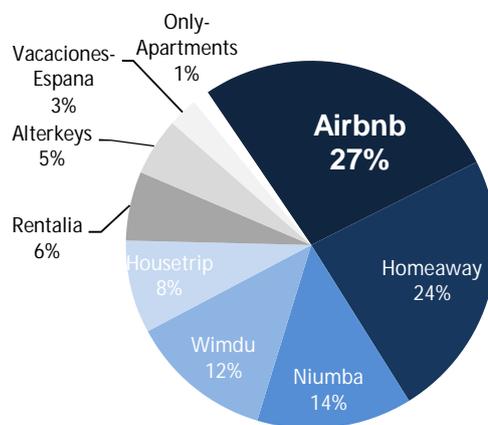
Adicionalmente, la European Holiday Home Association (www.ehha.eu), entidad europea formada en 2013 que aglutina las principales compañías y asociaciones de alquiler de viviendas vacacionales: Interhome, Novasol, DanCenter, Wyndham Vacation Rentals UK, Lomarengas, HomeAway, Feriehusudlejernes Brancheforening (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.

³ 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).

Servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler (propiedades y plazas)

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 Airbnb⁵, 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 período 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, 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 2013⁶. 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.

A día de hoy no es posible acudir a registros públicos o estadísticas oficiales que permitan cuantificar de forma objetiva la realidad de la oferta de viviendas de alquiler para uso turístico en España, ni en cuanto a su dimensión ni en referencia a otros parámetros como sus características, precio, tamaños, dotaciones o ubicación, como sí sucede con el resto de tipologías reguladas. Así, y como se detallará más adelante, aunque en algunas comunidades autónomas ya se han regulado algunas obligaciones para estas viviendas, entre ellas la de estar incluidas en un registro específico, el hecho es que al día de hoy sólo un número reducido de la oferta existente figura en dichos listados.

Para suplir esta limitación y responder al objetivo de este informe de aportar información relevante y objetiva sobre la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler (en adelante servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler) hemos realizado un análisis

⁴ 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.

⁵ <http://www.europapress.es/catalunya/firadebarcelona-00630/noticia-fira-airbnb-dispone-85000-alojamientos-viviendas-espanolas-20150417122452.html>.

⁶ 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.

pormenorizado en las plataformas presentes en el mercado español⁷, sobre una muestra significativa de destinos urbanos⁸ donde el fenómeno ha impactado con más intensidad y una selección de destinos vacacionales⁹. En total se ha revisado una muestra de 49.123 anuncios.

El mayor foco del presente estudio en los destinos urbanos responde al mayor impacto que está teniendo este tipo de oferta sobre su dinámica turística por ser un fenómeno más novedoso y con una progresión más acelerada. Esta situación contrasta con la de los destinos vacacionales de la costa en los que los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler suponen una realidad desde hace décadas y sus efectos han contado con un mayor nivel de análisis¹⁰. Dicho lo anterior, no hay que olvidar que a pesar del notable crecimiento de la oferta de estos servicios de alojamiento turístico en los destinos urbanos, las zonas de la costa siguen acumulando un volumen de oferta disponible mucho mayor, con un uso más estacional aunque con un crecimiento potencial incluso superior a los centros urbanos, dado el enorme parque residencial de segundas residencias o viviendas vacías que el boom inmobiliario dejó en el litoral con muchos de ellos aún ociosas. Sirva como muestra que los 30 municipios españoles mayores de 20.000 habitantes con mayor porcentaje de viviendas secundarias están todos ellos en la costa y aglutinan un total de 441.334 viviendas secundarias, de acuerdo con los datos del INE del último censo de viviendas (2011).

Destinos urbanos

Del estudio en profundidad de la oferta existente en 12 destinos urbanos españoles que representan el 71% del total de la oferta de alojamientos reglados en las 53 capitales de provincia en España, se pueden derivar un conjunto de importantes conclusiones:

1. La muy notable magnitud que el fenómeno de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler tiene ya en el conjunto de la oferta de las principales ciudades españolas. En la mayor parte de ellas supone ya una parte muy relevante de su oferta de servicios de alojamiento turístico, compitiendo directamente con el resto de tipologías: en la actualidad este tipo de servicios turístico de alojamiento representan el 48% del total de la oferta turística urbana de las ciudades analizadas, lo que supone igualar la oferta reglada. De todas ellas, Barcelona es con diferencia la ciudad paradigmática de la progresión apenas controlada de este fenómeno donde la cuantía de plazas de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se sitúa en 137.196 (casi duplicándola de la oferta reglada), seguida por Madrid con 40.319 y Málaga con 28.763.

⁷ Hemos seleccionado las plataformas más importantes en función del número de anuncios incluidos en sus webs para el Mercado español en el mes de enero de 2015: Airbnb, Wimdu, Homeaway, Niumba, Homelidays, Rentalia, Housetrip, Vacaciones-Espana, Alterkeys y Only-Apartments. En dichas plataformas hemos llevado a cabo un estudio de campo (entre enero y marzo de 2015) con la revisión de 49.123 anuncios publicados y una agregación de la información publicada en cada uno de ellos (ubicación, precio, etc.).

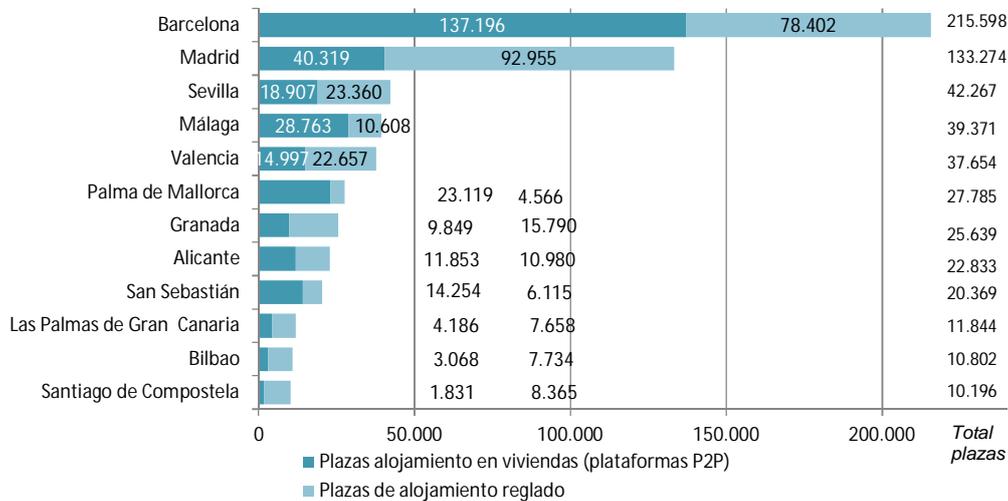
⁸ Los 12 destinos urbanos que han sido objeto de estudio suponen una muestra representativa de la totalidad de España ya que aglutinan el 70% de las plazas regladas (hoteles y apartamentos) y suponen un 77% de las pernoctaciones registradas de enero a diciembre sobre el total de los 53 destinos urbanos, de acuerdo con las estadísticas del INE.

⁹ Los diez destinos vacacionales considerados para el análisis de la oferta actual de viviendas de alquiler de uso turístico son los de mayor oferta hotelera de las comunidades autónomas más turísticas, y representan un 39% del número de plazas de oferta reglada (hoteles y apartamentos) y un 45% de las pernoctaciones del total de los 60 destinos vacacionales más importantes

¹⁰ Mazón y Aledo, 2005; María Paula Barrantes-Reynolds, 2011; Mason MacWatters, 2008; Femke van Noorloos, 2013; entre otros.

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

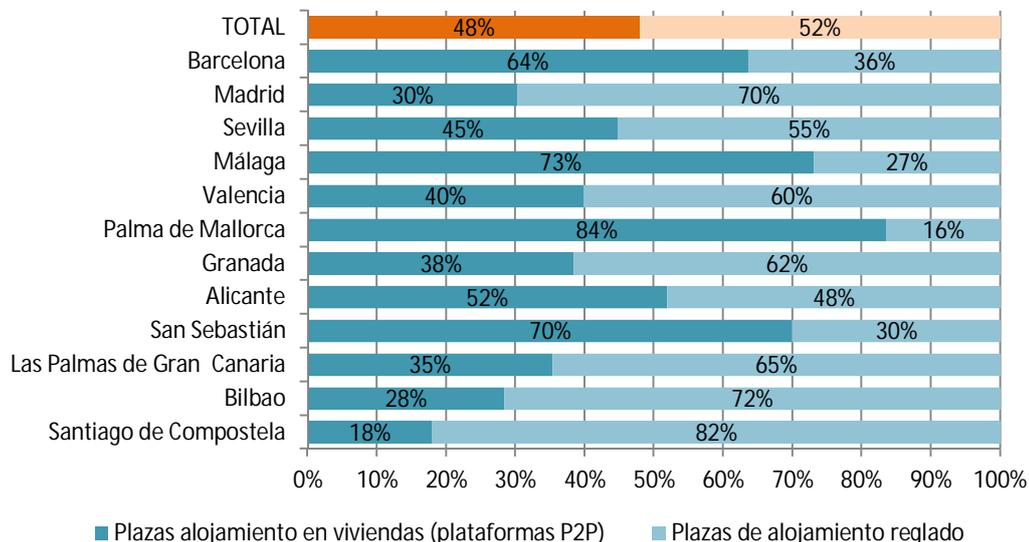
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



- Las ciudades con una 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/vacacional del fenómeno. En varias de ellas (Barcelona, San Sebastián, Alicante y Málaga) el volumen total de plazas ya superan el número de plazas del resto de tipologías tradicionalmente regladas (hoteles, hostales, pensiones y apartamentos turísticos)

Distribución de la planta alojativa en plataformas P2P en el segmento urbano

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



- La oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se concentra con mayor intensidad que el resto de tipologías alojativas en los distritos más céntricos y/o típicamente turísticos de cada ciudad. Esta circunstancia contradice la 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 de la ciudad que no disfrutan de un gran atractivo para su visita. El 71% 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.

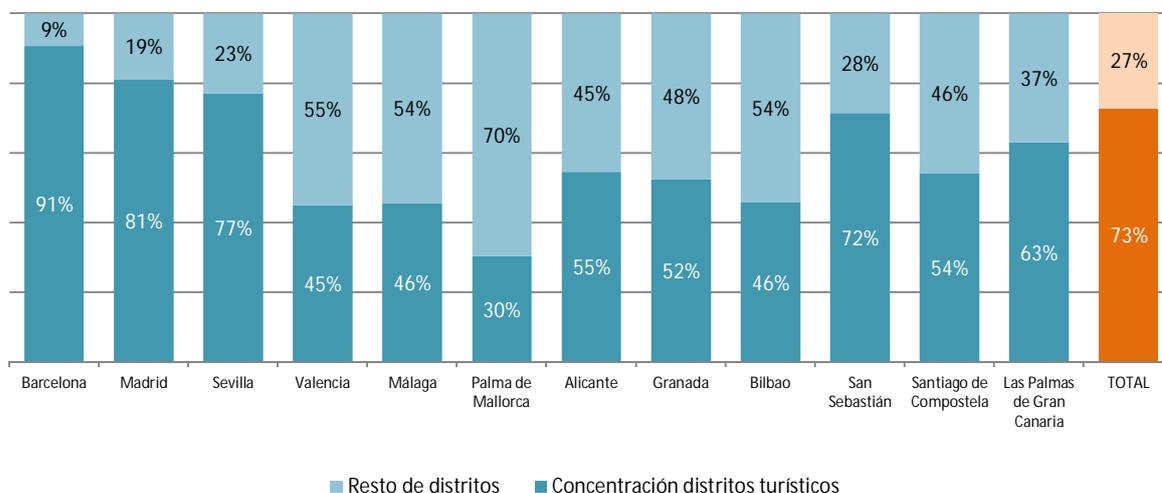
Se trata de una proporción notablemente superior a la presentada por las tipologías alojativas regladas, cuyo espectro más variado de clientes, especialmente en el caso de los hoteles dirigidos a los clientes de negocios, les hace localizarse también en diversas zonas de las periferias urbanas próximas a las zonas de presencia de actividades económicas (distritos financieros, polígonos industriales o centros de oficinas).

Esta mayor concentración de la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en las zonas propiamente turísticas incorpora una mayor presión humana a las grandes áreas turísticas de las ciudades, de por sí ya muy afectadas por problemas de congestión, como se explica de forma más detallada en el capítulo 6. Este es el caso de los dos mayores destinos urbanos españoles, según se desprende de la siguiente información:

- Barcelona concentra el 91% de las 137 mil plazas de servicios de alojamiento de alquiler en los distritos más turísticos de la ciudad (Ciutat Vella, Eixample, Gràcia, Sant Montjuic y Sant Martí), en contraposición a las plazas regladas cuya presencia proporcional es del 83%.
- En el caso de Madrid la diferencia es aún mayor. En el Distrito Centro de la almendra central de la capital se localiza el 27% de la oferta total de alojamientos reglados en la ciudad, mientras en el mismo se sitúa el 81% de las más de 40 mil plazas de alquiler turístico en viviendas.

Distribución de planta alojativa turística en plataformas P2P en viviendas de alquiler en los barrios turísticos¹¹

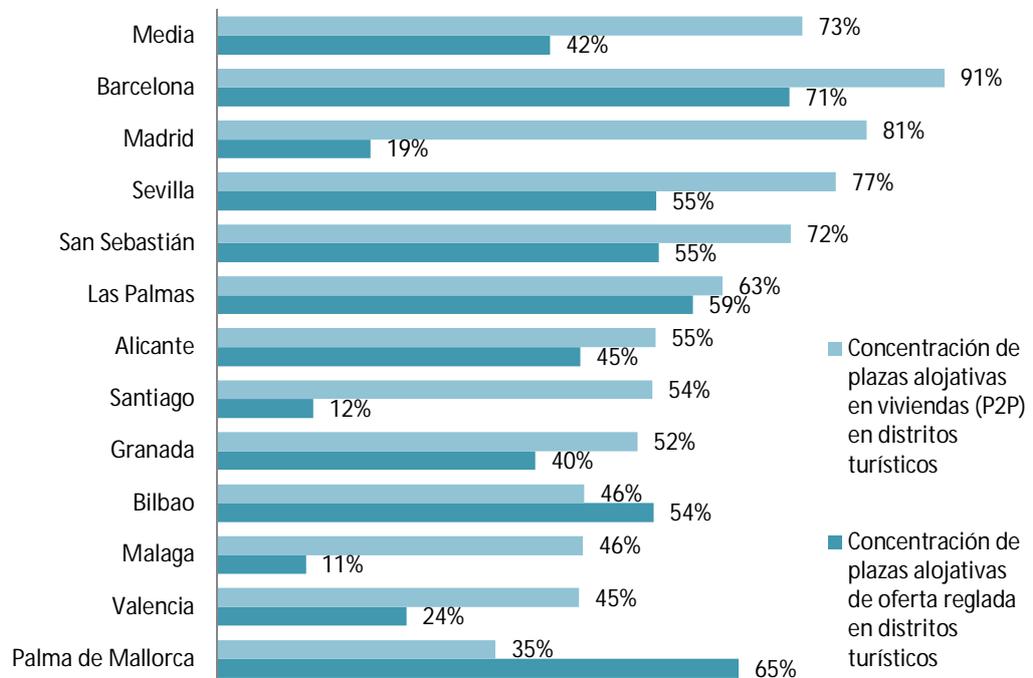
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



¹¹ 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

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



La importancia de la localización para la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se ve confirmada por los resultados de la encuesta realizada a los efectos de este estudio por Nielsen durante los meses de febrero y marzo de 2015 a una muestra estadísticamente representativa de turistas alemanes, británicos, franceses y españoles que viajaron durante 2014 a España en al menos alguna ocasión: el segundo motivo más relevante para elegir este tipo de oferta para los turistas, tras el precio, es su localización. Según manifestaban para el 40,8% de los viajes los encuestados, el emplazamiento del apartamento había sido determinante en su elección, lo que explica estos altos niveles de concentración en las zonas de mayor atractivo turístico de la ciudad.

Si particularizamos este análisis para los viajes que se hicieron en fin de semana/ puente en las ciudades, el emplazamiento sigue siendo un elemento crítico, junto con el ya mencionado del precio del alojamiento:

Importancia para el turista de la ubicación del alojamiento en destinos urbanos

Fuente: Estudio sobre turistas origen Nielsen, febrero-marzo 2015



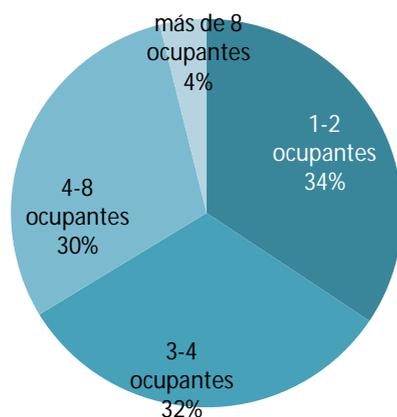
- La estructura de la oferta de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se concentra en las tipologías de menor tamaño, de manera que el 66% del total de la misma son propiedades que albergan hasta 4 personas (ya sea en propiedades completas o en habitaciones sueltas). Ello demuestra que el posicionamiento de mercado de la mayor parte

de esa oferta se centra principalmente en los viajes de personas individuales o de parejas (la oferta para 1 o 2 ocupantes es la mayoritaria con el 34%) y de familias y/o grupos hasta 4 personas (suponen el 32%).

El posible carácter complementario a la oferta del destino que este tipo de oferta pudiera estar satisfaciendo en relación con el resto de tipologías tradicionales para poder albergar a precios más económicos a segmentos como los grupos de amigos o familias numerosas se limita al 34% del mercado.

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

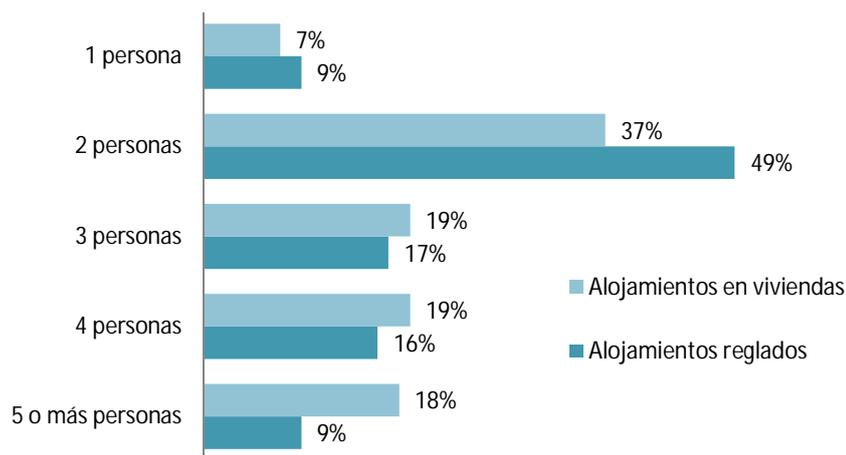
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



Este hecho se ve corroborado en la encuesta realizada por Nielsen a una muestra representativa de los turistas usuarios de la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler. Según la misma el 82% de los viajes a esta tipología de alojamiento se hizo en grupos de 4 o menos personas, mientras que para el resto de tipologías alojativas reguladas este porcentaje se sitúa en el 91%.

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

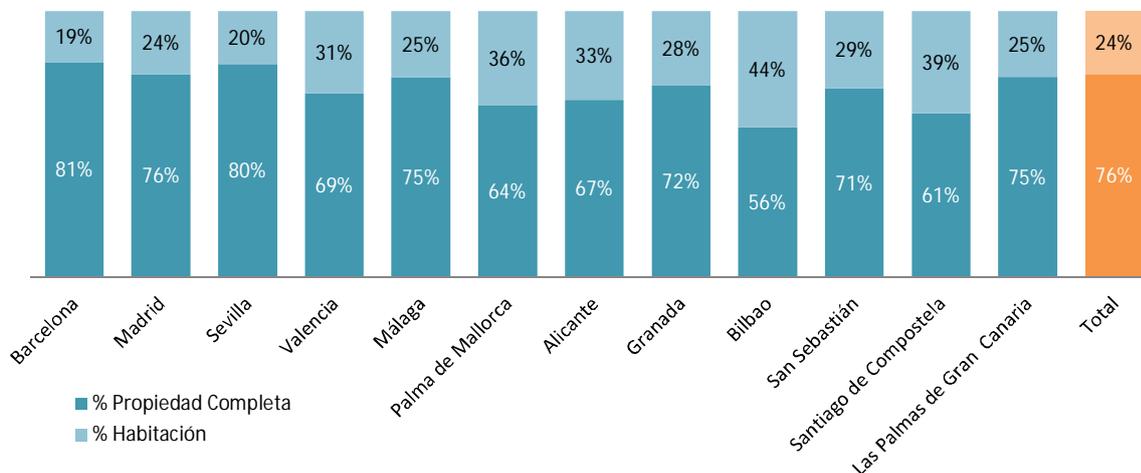
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Dentro de la oferta actual, y a pesar de su expresa prohibición en las regulaciones aprobadas hasta la fecha por las distintas comunidades autónomas, un porcentaje no despreciable que alcanza el 24% del total de plazas está constituido por habitaciones sueltas. Se trata de una cifra que se asemeja al porcentaje del 20% de uso de una habitación que los turistas usuarios de este tipo de oferta residencial declaran en la encuesta elaborada adhoc para este proyecto.

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

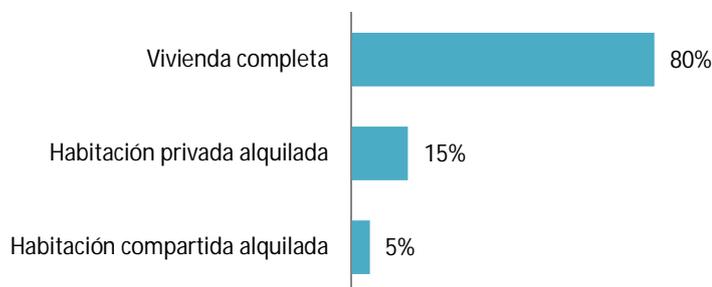
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en plataformas P2P enero a marzo 2015



Tal y como se puede observar a continuación, estos datos son congruentes con los porcentajes de uso observados en la encuesta realizada por Nielsen. La quinta parte de los viajes en los que el alojamiento fue en viviendas de alquiler turístico fueron en habitación individual o compartida:

Estructura de los usuarios de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler: usuarios de viviendas completas vs. habitaciones

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015

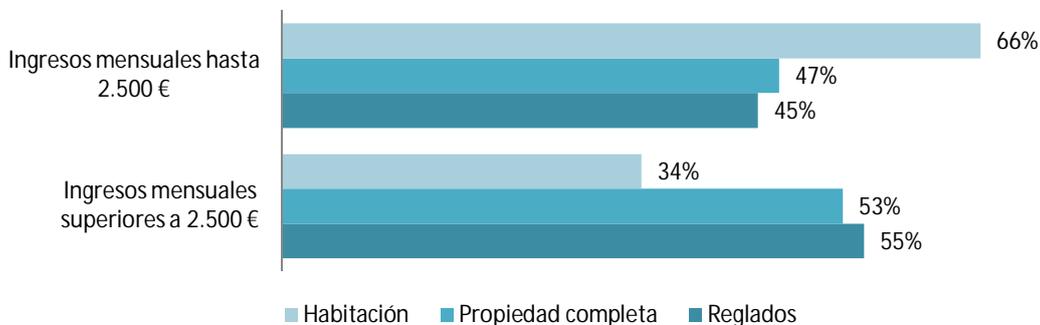


El uso de las habitaciones sueltas supone abrir la oferta de alquiler turística de los destinos a clientes que por cuestiones de precio probablemente no pudieran acceder al resto de tipologías alojativas. Ello se deriva del mayor uso constatado entre los turistas de menor renta disponible, los estudiantes y las personas en situación de desempleo. Se trata de una oferta que incorpora en general un perfil de clientes caracterizado por una menor derrama económica en destino, de acuerdo con la misma encuesta.

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.

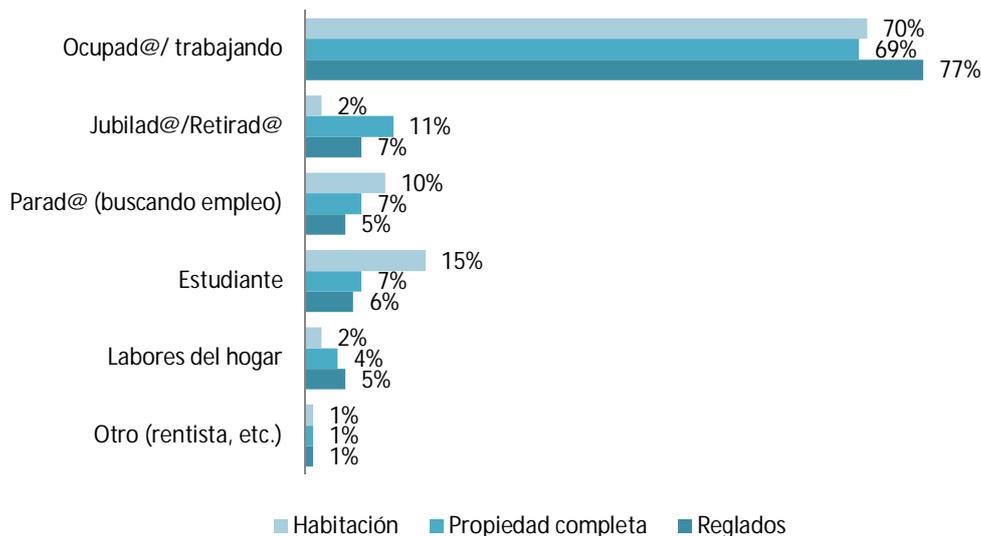
Perfil de los usuarios de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler asociado al alojamiento en habitación individual vs. propiedad completa (ingresos)

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

Como se ha señalado en la introducción de este informe, los destinos vacacionales han sido tradicionalmente los grandes focos del alojamiento turístico en viviendas de alquiler en distintas tipologías (apartamentos, pareados, o villas), por la masiva concentración de la oferta de segundas residencias, intensificado durante los tres lustros de expansión inmobiliaria. En su caso, la aparición de los modelos de comercialización de cortas estancias a través de plataformas P2P no ha incidido tanto en la capacidad de gestión por días de la oferta (ya que en estos casos las estancias principales concentradas durante el verano son mayores), sino en el incremento del potencial de difusión de esta oferta, en gran parte operando en condiciones irregulares al mismo nivel que el del resto de los servicios alojativos reglados, en cuya distribución ya estaban presentes grandes plataformas globales on-line como Booking.com u Hotels.com., mucho antes que entraran la plataforma P2P.

Para conocer la naturaleza del fenómeno se han elegido para el presente estudio los dos destinos vacacionales más importantes en términos de planta hotelera en cada una de las cinco comunidades autónomas más turísticas del litoral. Cabe hacer notar que esta selección deja fuera del análisis los múltiples destinos de la costa cuya oferta alojativa es casi exclusivamente

residencial, donde el fenómeno del alquiler es por su propia naturaleza mucho más intenso. A pesar de este criterio de selección que delimita el análisis a los destinos vacacionales con mayor volumen de planta hotelera de España, el fenómeno del alquiler de viviendas para su uso turístico a través de plataformas P2P es extraordinariamente relevante, alcanzando en estos destinos el 40% del total de su capacidad alojativa¹².

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).

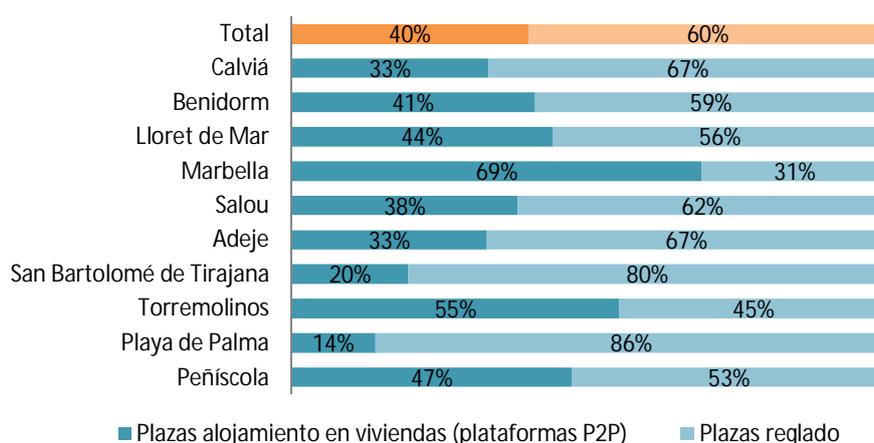
Capacidad de la planta alojativa de las plataformas P2P en los destinos vacacionales por tipologías

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



Distribución de la planta alojativa en el segmento vacacional por tipología

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



¹² Cabe mencionar que dada la fecha de investigación de la oferta, concentrada en el primer trimestre de 2015 puede estar minusvalorando la cantidad resultante, especialmente en los destinos más estacionales como los de Baleares y la Costa Catalana mayoritariamente cerrados en esas fechas.

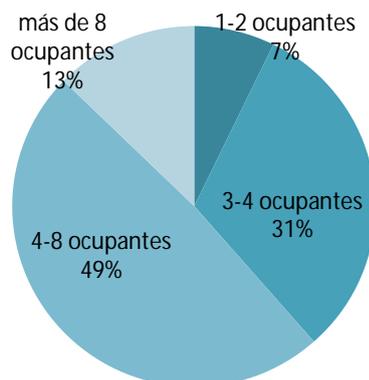
La oferta es extraordinariamente superior en aquellos otros múltiples destinos del litoral español que han basado su modelo turístico en apostar por la oferta alojativa residencial para el veraneo y que ha sido el uso tradicional de este tipo de oferta por parte de los turistas, principalmente españoles.

La aparición de los modelos de comercialización del alojamiento turístico en viviendas de alquiler 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 masiva 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 turísticos 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 alquiler de viviendas turísticas ya genera impactos desfavorables sobre los modelos urbanos, el mercado inmobiliario y la convivencia ciudadana

El análisis que sigue acerca de los efectos de este nuevo mercado se centra en el ámbito urbano, ya que la mayor densidad de población en estos núcleos junto con la menor disponibilidad de suelo hacen que sus consecuencias en la población local y en los precios de la vivienda se adviertan con mayor intensidad. Ello no quiere decir que estos efectos no se den en los destinos vacacionales, pero precisamente el atractivo de los entornos urbanos reside en las singularidades que el patrimonio, la cultura y la propia población local hace que sea en este contexto en el que se pueda observar más claramente.

En las principales ciudades españolas donde el fenómeno de los servicios de Alojamiento Turístico en Viviendas de Alquiler es más intenso se identifican ya preocupantes efectos sobre la población residente. Al igual que en otros grandes destinos mundiales (Los Ángeles¹³, San Francisco¹⁴, Berlín¹⁵, Nueva York¹⁶, Toronto¹⁷), la transformación de viviendas en alojamientos turísticos está generando impactos relevantes sobre la fisonomía de sus zonas urbanas, con un efecto directo sobre dos elementos clave del sistema urbano que han sido tradicionalmente objetivo de sus políticas públicas: 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

¹³ 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."

¹⁴ <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 neighbourhoods that have been zoned for no commercial use and give disturbed neighbours—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 neighbours. "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."

¹⁵ <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"

¹⁶ <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."

¹⁷ <http://globalnews.ca/news/1892531/neighbours-complain-parties-noise-rampant-at-home-rented-on-air-bnb/>: Neighbours 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."

local y preservar un alto nivel de calidad de vida y de convivencia ciudadana para los habitantes de la ciudad.

El desarrollo urbanizado se ha dirigido y modelado en el tiempo a través del establecimiento de diferentes funcionalidades y usos del suelo, donde se ha plasmado el objetivo de ciudad, de sistema económico y de convivencia ciudadana a corto y medio plazo. La distinción de usos del suelo y su delimitación y localización por parte de la planificación urbanística en un territorio ha respondido a la necesidad de separar el desempeño de actividades económicas (entre ellos las propias turísticas, las comerciales, las industriales) con el uso residencial y sus necesidades dotacionales (colegios, hospitales, zonas deportivas, espacios verdes, etc.). La separación de las actividades económicas en edificios aislados (oficinas, naves, etc.), incluido el turístico a través de los hoteles, ha respondido a las múltiples dificultades de convivencia de las mismas con el uso residencial.

Detrás de esta lógica, el sistema de planeamiento urbano español ha establecido una calificación del suelo específica (el terciario turístico), que las ciudades han debido utilizar para la localización de su oferta turística alojativa. De manera general, salvo en el caso de algunas pensiones y hostales, por su presencia histórica en edificios antiguos de algunas ciudades, los usos terciarios turísticos, principalmente hoteleros, y apartamentos turísticos reglados (con llaves), se han exigido y aprobado exclusivamente en edificios completos y bajo la preceptiva calificación urbanística.

Se trata de una potestad ejercida de forma discrecional por parte de los planificadores urbanos de cada ciudad a través de los Planes Generales de Ordenación Urbana y en función de sus objetivos de sistema urbano, modelo turístico y de convivencia equilibrada con los residentes. Con todo ello, los gestores municipales han preservado su crecimiento equilibrado, su funcionalidad urbana y, sobre todo, el equilibrio e integración de esta oferta turística respecto a las necesidades y dinámicas de la población local.

La conversión desordenada y sin control de viviendas en alojamientos para alquileres de corta estancia dirigidos a turistas, impulsada por las nuevas plataformas P2P supone una ruptura de este sistema con serias implicaciones que ya se observan en los destinos turísticos españoles más importantes, al igual que está sucediendo en otras partes del mundo y que reclaman una respuesta urgente. Es el cambio de uso y de funcionalidad de los espacios en edificios dedicados a viviendas para satisfacer una necesidad de residencia permanente para la población local por habitaciones para turistas el que está detrás de un conjunto de problemáticas que ya se están produciendo en varias ciudades españolas como Barcelona y que requieren de una respuesta por parte de las administraciones públicas. Los más relevantes se extienden sobre los dos siguientes ámbitos:

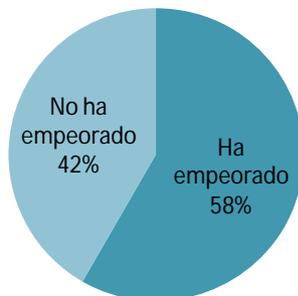
1. Un deterioro de la calidad de vida y los niveles de convivencia ciudadana de la población local.

El cambio de uso de residencia permanente de un piso a un alojamiento turístico empieza a mermar los niveles de calidad de vida de la población residente en los barrios de las ciudades españolas más afectadas por el fenómeno. 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 estudio¹⁸, manifestaba haber sufrido un deterioro de su calidad de vida directamente imputable al alquiler de corta estancia de viviendas a turistas, con una notable trascendencia en una opinión pública claramente desfavorable a este fenómeno.

¹⁸ 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.

Efecto de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler sobre la calidad de vida de los barrios

Fuente: Elaboración EY a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a las asociaciones de vecinos.



Son muchos ya los vecinos de barrios turísticos de varias ciudades españolas (Barcelona¹⁹, Valencia²⁰, Madrid²¹) cuyas quejas han trascendido a medios de comunicación llegando a copar sus portadas de sus diarios. Se trata de unos efectos que distan mucho de reflejar el supuesto beneficio económico y social para la ciudadanía que algunos de sus actores principales han utilizado como estrategias de comunicación frente a la opinión pública para seguir manteniendo una legislación muy laxa y ambigua que favorece su expansión y genera un progresivo efecto llamada a nuevos propietarios de pisos y/o habitaciones para poner a disposición sus viviendas, aumentando exponencialmente el stock de oferta disponible.

Esta realidad se deriva del desproporcionado volumen y exponenciales niveles de crecimiento que la oferta de alquileres turísticos alcanza ya en los centros de las principales ciudades españolas. Con los datos obtenidos del análisis pormenorizado de la oferta en las 12 ciudades españolas tomadas como muestra se obtiene que en sus barrios turísticos las viviendas dedicadas al alquiler turístico suponen ya el 8,5% del total de las viviendas. Este dato supone que de 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 extiende ya a dos pisos por edificio en los distritos de Ciutat Vella en Barcelona, Ciutat Vella en Valencia, Centro en Palma de Mallorca o en Erdialdea San Sebastián.

¹⁹ "El País, 20 de agosto de 2014: La Barceloneta estalla contra el 'turismo de borrachera' en el barrio: Un centenar de vecinos corta el tráfico y hace escraches a las inmobiliarias de pisos turísticos/ Solo 72 apartamentos tienen licencia, según el Consistorio. El hastío y la impotencia han llegado a tal punto que el domingo y anteayer los vecinos se echaron a la calle para pedir la atención municipal sobre un problema que se arrastra desde hace años y que se ha acentuado con la crisis económica. "Imagínese usted estar en un quart de casa, con tres críos, en el paro, sin dinero para las vacaciones y teniendo que soportar los gritos y la fiesta de los turistas en la finca de al lado. Es insoportable", dice Andrés Antebi, un vecino de la Barceloneta."

²⁰ "El Mundo, 7 de septiembre de 2014: El turismo rápido de borrachera llega al barrio de El Carmen de Valencia: "En Valencia comienza a proliferar el turismo de borrachera. Radicado especialmente en el centro histórico, la mayor concentración de apartamentos de corta estancia se ubican en la Xerea, un barrio con una menor densidad de población y con muchas viviendas desocupadas. El portavoz de la asociación vecinal Amics del Carme, Toni Cassola, explicó que el fenómeno empieza a generar las primeras molestias aunque los problemas no alcanzan la dimensión de los de la Barceloneta."

²¹ "ABC, 23 de abril de 2013, ¡Cuidado, tu vecino ha montado un «hotel pirata» en el bloque!: Los vecinos de estos hospedajes ilegales se quejan ante la patronal de los perjuicios que les causan «¿El hotel, qué hotel? ¡Toque en el 2º A y déjeme en paz!». Esta situación es cada vez más frecuente. Llaman a su telefonillo a las tres de la madrugada para que les abra el portal. Le han confundido con el «hotel pirata» que tiene al otro lado del rellano de la escalera. Los vecinos que conviven en viviendas particulares utilizadas para uso turístico están hartos.

Presión turística de los alojamientos en viviendas de alquiler de plataformas P2P

Fuente: Elaboración EY a partir de INE, padrón municipal e información publicada en Plataformas P2P

Destino	Distrito turístico	Plaza vivienda de uso turístico por cada 1.000 hab.	Nº de viviendas de uso turístico por cada 10 viviendas
Barcelona	Ciutat Vella	418	1,88
	Eixample	168	0,77
	Gracia	118	0,54
	Sant Montjuic	67	0,34
	San Marti	51	0,26
Madrid	Centro	215	0,83
Sevilla	Casco Antiguo	244	0,14
Valencia	Ciutat Vella	121	1,69
	L'Eixample	33	0,62
	Extramuro	26	0,44
	Poblats Marítim	16	0,30
Málaga	Centro	160	0,93
Palma de Mallorca	Centro	325	1,60
Alicante	Centro	55	0,22
	San Juan	49	0,18
Granada	Centro	88	0,93
Bilbao	Ibaiondo	16	0,08
	Abando	9	0,05
San Sebastián	Erdialdea	277	1,12
	Parte Zaharra	216	0,91
	Gros	162	0,81
	Antiguo	48	0,27
Santiago de Compostela	Casco Antiguo	125	0,63
Las Palmas de Gran Canaria	Isleta-Puerto-Guanarteme	41	0,19
Media		155	0,81

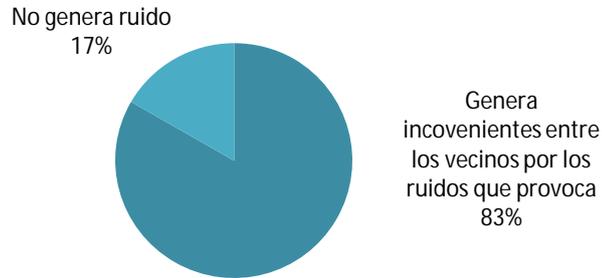


Por otro lado, la intensa presencia de alquileres turísticos en los centros de las ciudades españolas y su mayor ocupación, con un número medio de 3,70 personas por vivienda, incorpora una mayor densidad e intensidad de uso en los edificios y barrios donde se localizan. Desde el punto de vista del edificio donde se sitúan y los vecinos que comparten el mismo espacio son muchas las incidencias que este fenómeno está introduciendo sobre sus niveles de convivencia. Los más relevantes se traducen en:

- Unos niveles de ruido que perturban el descanso de los vecinos de las propiedades colindantes. Se trata del problema más denunciado por los vecinos de los barrios turísticos de las ciudades analizadas. El 82% de las asociaciones vecinales encuestadas para el presente estudio destacan los problemas del ruido como uno de los principales inconvenientes de los turistas que alquilan viviendas en los barrios en los que habitan.

Los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler provocan un mayor ruido que perturba el descanso de los vecinos de las propiedades colindantes

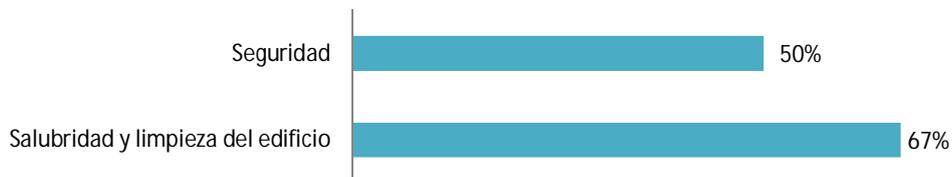
Fuente: Elaboración EY a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a las asociaciones de vecinos.



- Una mayor necesidad de limpieza por la mayor presión de uso sobre los espacios comunes. Se trata de un inconveniente que manifiesta el 67% de los vecinos de estas ciudades.
- Los inconvenientes percibidos de pérdida de seguridad por la puesta a disposición de las llaves de la puerta de entrada de cada finca y de su parking a terceras personas desconocidas sin identificar son mencionados como un problema por el 42% de las asociaciones consultadas.

Efecto de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler sobre la limpieza y seguridad de los edificios (menciones en la encuesta a asociaciones vecinales)

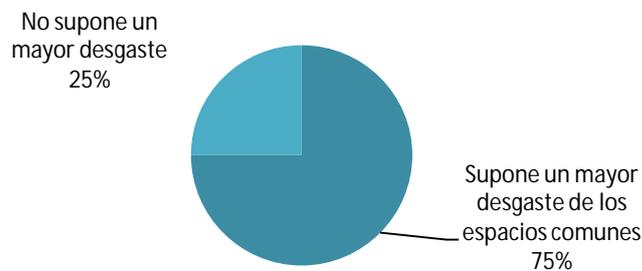
Fuente: Elaboración EY a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a las asociaciones de vecinos.



- Los problemas de mantenimiento derivados de la mayor rotación que las cortas estancias introducen sobre el uso de las zonas comunes un mayor desgaste de las mismas (mayor gasto de ascensores, desgaste por entrada y salida de maletas, mayor gasto en iluminación y limpieza, por citar los más relevantes):

Los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler implican un mayor desgaste en los espacios comunes de los edificios

Fuente: Elaboración EY a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a las asociaciones de vecinos.



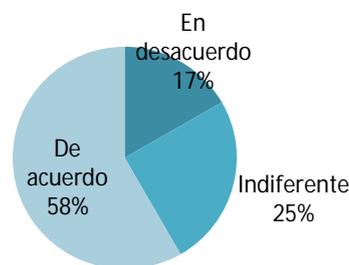
- La pérdida de la familiaridad y proximidad que está implícita en la convivencia vecinal y los modelos sociales presentes en las comunidades y los barrios en zonas urbanas.

Desde el punto de vista de los barrios turísticos y/o céntricos donde se localiza en mayor medida esta oferta de alquiler viviendas, su fuerte presencia está generando en la dinámica del barrio:

- Una mayor congestión ciudadana derivada del volumen que supone ya esta población flotante. En las 12 ciudades analizadas se puede contabilizar un potencial de 308.342 visitantes que residen en cortas estancias en los distritos más turísticos, derivado de las plazas de alquiler turístico contabilizadas. Esta realidad alcanza números especialmente problemáticos en los barrios del Centro de Madrid (32.672), Ciutat Vella, el Eixample y Gràcia en Barcelona (con 42.051, 44.296, y 14.177, respectivamente); el Casco antiguo de Sevilla (16.180) o Ciutat Vella en Valencia (4.595).
- Un mayor carga de tráfico por los mayores desplazamientos generados por la población flotante derivada de la propia intensidad de la movilidad turística.
- La tendencia a la desvalorización de los elementos de identidad de la vida de barrio por la pérdida de población residente habitual que se analiza en el apartado 2. En las zonas de mayor presencia de población turística alojada en apartamentos de alquiler se identifica una fuga de bares y pequeños comercios locales y su sustitución por otro tipo de establecimientos que “estandarizan y diluyen la identidad y tradicional escenografía del barrio que le confería su personalidad turística diferencial”, mermando su propio atractivo turístico además de eliminando iconos de la vida del propio barrio.

Los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler provocan una fuga de bares y restaurantes locales y su sustitución por supermercados y franquicias de restauración

Fuente: Elaboración EY a partir de los datos recogidos en la encuesta realizada a las asociaciones de vecinos.



Estos problemas derivados del crecimiento en la explotación turística de viviendas en alquiler que ya se observan en las principales ciudades españolas demuestra que la lógica de usos del suelo que ha primado en el ordenamiento urbanístico español para preservar la convivencia ciudadana y no perjudicar el disfrute de una vivienda como alojamiento prioritario que facilitaba la unidad familiar, respondía a una necesidad y debe ser recuperado para su gestión. Es por ello por lo que en el capítulo de recomendaciones normativas se propone la necesidad de que las ciudades utilicen los instrumentos de planeamiento y las licencias municipales para establecer los barrios donde se considera que esta tipología de alojamiento en viviendas por cortas estancias puede generar un mayor beneficio y/o menores inconvenientes para la ciudad y sus propios ritmos de crecimiento, como así han hecho muchas urbes donde se ha regulado el fenómeno muy diversamente (Nueva York, Chicago, Miami, entre otras).

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

Las laxas condiciones en las que se desenvuelve el mercado del alquiler de corta estancia a turistas en muchas ciudades españolas permiten a los propietarios de los inmuebles la obtención de unos niveles de rentabilidad muy superiores a los obtenidos por su alquiler de larga estancia a residentes. Esta realidad se deriva de la ventaja otorgada por la falta de regulación que garantice los estándares de calidad y seguridad frente al consumidor y la opacidad fiscal en la que se mueve una parte importante del mercado. Como se analizará más adelante en este informe, el gap normativo permite poder comercializar estos apartamentos localizados en los centros de las ciudades en unas condiciones de precio y superficie disponible ofrecida al turista muy ventajosa, lo que explica la buena respuesta de la demanda, tras el contraste de sus motivaciones reflejadas en el capítulo anterior donde se desvelaban las preferencias y características de los clientes.

Los cálculos del estudio de mercado realizado “ad hoc” para este informe en las 12 principales ciudades españolas sobre los ingresos que los propietarios a día de hoy obtienen del alquiler de sus propiedades a turistas reflejan claramente la mayor rentabilidad percibida por este fenómeno que está transformando el mercado inmobiliario y empezando a desplazar a los residentes. Concretamente, y para las ciudades donde se dispone de los precios de alquiler de viviendas por distritos del portal inmobiliario Idealista (Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla), los ingresos por el alquiler de viviendas de un apartamento de un tamaño medio de 56 metros cuadrados a los precios diarios obtenidos del contraste exhaustivo de las plataformas y a unas ocupaciones medias ciertamente elevadas, se sitúan muy por encima de los alquileres medios de larga estancia en los mismos barrios turísticos²² (más del 40% en el centro de Madrid y más del doble en los distritos turísticos de Barcelona).

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. Aunque es difícil aislar las causas del incremento de los precios de las viviendas, de los datos obtenidos del portal Idealista se percibe una clara relación entre la consolidación del fenómeno del alquiler de viviendas a turistas y el aumento de sus precios de venta. Se trata de una realidad que sorprendentemente no está vinculada a la capacidad de atracción de población residente, por cuanto los datos del Padrón para estos distritos muestran claramente la aparente paradoja de cómo desciende la población residente, mientras suben en paralelo los precios de venta (o su disminución es menor que la media de la ciudad) como consecuencia del mayor atractivo inversor en estas zonas.

Esta es la situación que se percibe muy claramente en los distritos turísticos del frente marítimo de Barcelona y en el distrito Centro de Madrid. Los datos de Idealista y del Padrón de habitantes del INE vienen a confirmar que, como ya está sucediendo en muchos otros destinos turísticos del mundo, la utilización de viviendas para su alquiler a turistas está expulsando a los residentes y/o su inversión de los barrios turísticos por el encarecimiento del acceso a la vivienda.

Evolución de la población y los precios de venta de vivienda 2012-2014 en distritos turísticos de Madrid y Barcelona

Fuente: Elaboración EY a partir de padrón municipal e Idealista

²² Consultar la tabla “Diferencial de ingresos por servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler vs. alquiler residencial” incluida en el capítulo 3.



■ Variación de población residente ■ Variación del precio medio de venta de la vivienda

Esta realidad va en contra de uno de los objetivos más perseguidos en España por los distintos gobiernos municipales en los últimos años, como es la recuperación de los centros urbanos a través de la atracción de población residente, a la vez que rompe con el pretendido reclamo y carácter diferencial de la cultura local, como elemento determinante de su atractivo como espacio turístico. La ausencia de población residente modifica la configuración del comercio de proximidad, la restauración y los servicios del barrio, que abandonan su singularidad en favor de una oferta para el turista muy estándar y similar a la de cualquier destino turístico saturado.

Se trata de una realidad preocupante que ha emergido en el caso de las ciudades y que aún no se ha venido produciendo de manera clara en las zonas del litoral, por su concentración de uso en los meses de verano, donde el uso turístico es mayoritario, y limitado el número de residentes que pueden justificar la existencia de ese pequeño comercio.



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

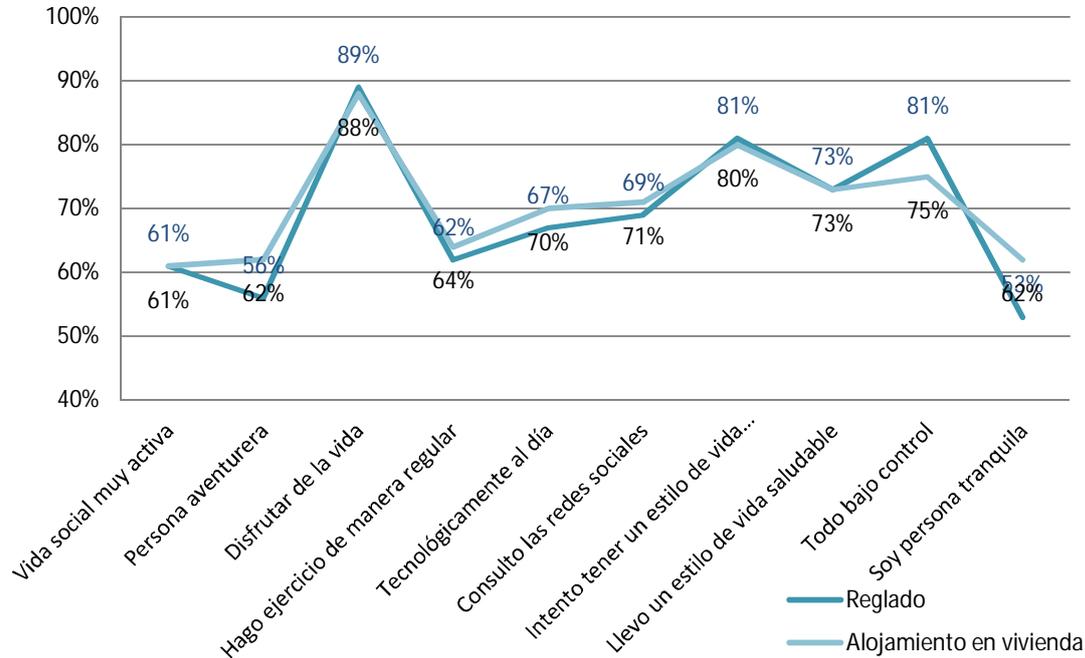
La información sobre perfiles, hábitos de comportamiento y motivaciones de los usuarios de la oferta de alquiler respecto al resto de tipologías regladas refleja una clara semejanza, que contradice los intentos de asociar en la práctica el crecimiento de esta oferta alojativa, con la existencia de unos 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 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 disponga 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 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.

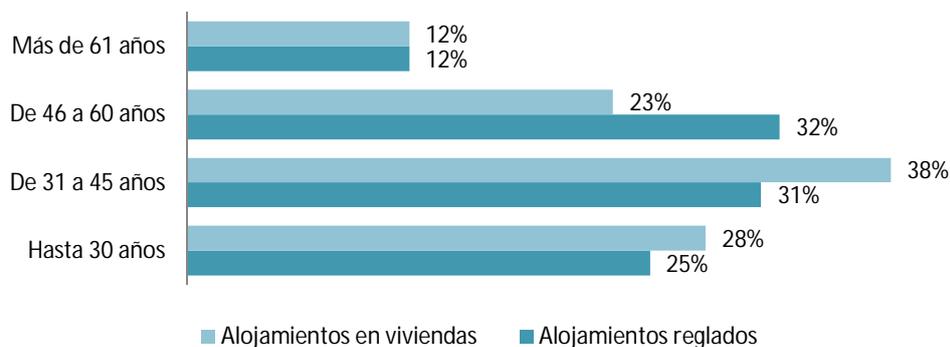


El análisis de la encuesta elaborada para el presente estudio no revela diferencias significativas, ni por factores sociodemográficos, ni por perfiles actitudinales frente a la vida. Los únicos componentes que discriminan ligeramente entre los usuarios de una u otra tipología alojativa, sin que por los porcentajes sean realmente significativos, son:

- La edad. El alquiler de viviendas para cortas estancias tiende a ser más utilizado por los grupos de menor edad, pero no de forma claramente diferencial. El 28% de los usuarios de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler tiene menos de 30 años, mientras en el caso de la oferta reglada este porcentaje es del 25%.

Clasificación de los turistas por edad según la tipología alojativa

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



- Nivel de estudios. El nivel de estudios de los clientes de uno y otro tipo de alojamiento es muy similar.

Clasificación de los turistas por estudios según la tipología alojativa

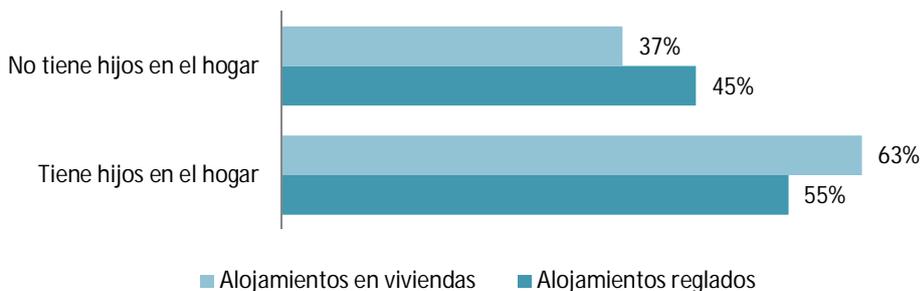
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



- Las familias. El disfrute de un mayor espacio y la mayor capacidad de acogida por un menor precio explican que el 63% de los usuarios de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler son familias con hijos en el hogar, mientras este porcentaje se reduce hasta el 55% en el caso de la oferta reglada.

Clasificación de los turistas por naturaleza del hogar según la tipología alojativa

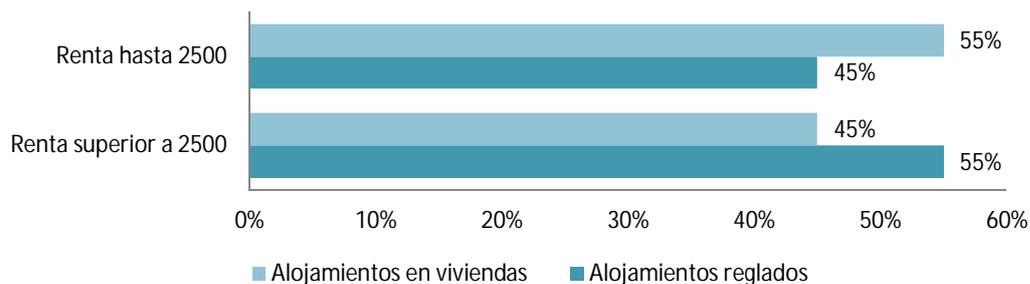
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



- La renta. La mayor capacidad de gasto se traduce en un ligero mayor uso de la oferta regulada por sus mayores posibilidades de acceder a la gama de servicios que forman parte de su propuesta de valor. Así el 55% de los usuarios de la oferta tradicionalmente regulada tiene una renta superior a los 2500€, mientras este porcentaje se reduce al 51% en el caso de la oferta de alquiler en inmuebles.

Clasificación de los turistas por nivel de ingresos según la tipología alojativa

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



En el caso de muchos destinos españoles si no existiera la oferta de alquiler el turista seguiría viajando al destino y su impacto económico se generaría en el conjunto de la oferta consiguiendo probablemente una mayor incidencia en términos de su contribución económica y sobre el empleo (en este caso, llegando a suponer una diferencia 6 veces mayor).

La decisión de viaje a los diferentes destinos españoles no está relacionada para el 54,4% de los turistas con el acceso a una determinada tipología alojativa. Para el 45,6% restante, para los que encontrar un alojamiento concreto según sus preferencias influye en la decisión final sobre el destino del viaje, no se encuentran diferencias entre los usuarios de la oferta de alquiler, frente al de las tipologías regladas. De los resultados derivados de la encuesta a consumidores finales de Nielsen, no parece que a día de hoy la existencia o no de este tipo de oferta puede ser una limitación para la atracción de determinados perfiles de turistas a nuestro país. Lo que sí parece desprenderse de los resultados de la encuesta es que el acceso a una oferta alojativa de menor precio ha podido condicionar la posibilidad de cambiar la elección del destino para estos viajeros con presupuestos más económicos.

Preferencias de los turistas (destino vs. tipo de alojamiento) según la tipología de servicio de alojamiento

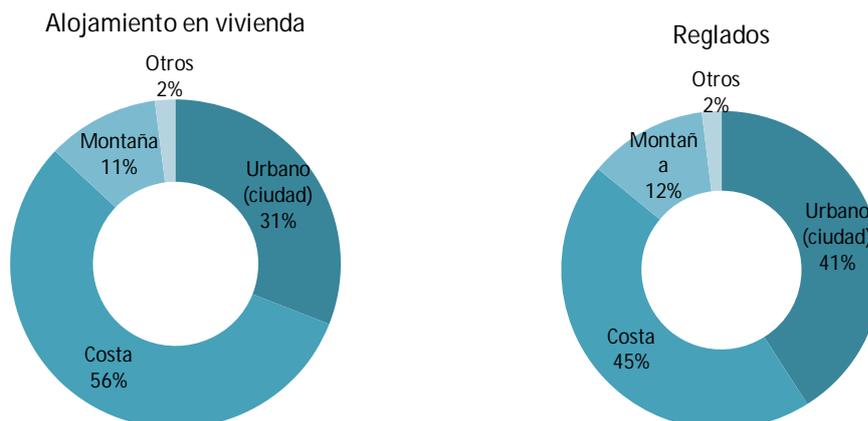
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



De los resultados de la encuesta de Nielsen también se deriva que la vivienda de alquiler responde a turistas que por su tipología o forma de viaje demandan mayor independencia y/o capacidad de auto organizarse para determinados tipos de viaje. Como se ha mencionado los resultados de esa encuesta y las estadísticas oficiales demuestran que el alquiler de viviendas ha desempeñado tradicionalmente y desempeña un papel importante en el mercado turístico de veraneo dirigido a familias con mayores períodos de estancia y/o que integran un mayor número de personas.

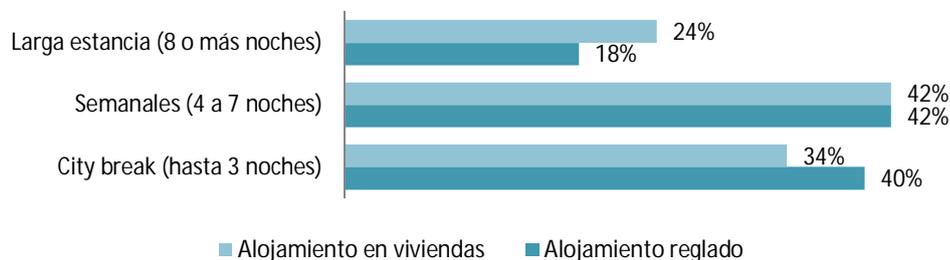
Clasificación de los viajes por destino según la tipología alojativa

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Clasificación de los viajes por estancias según la tipología alojativa

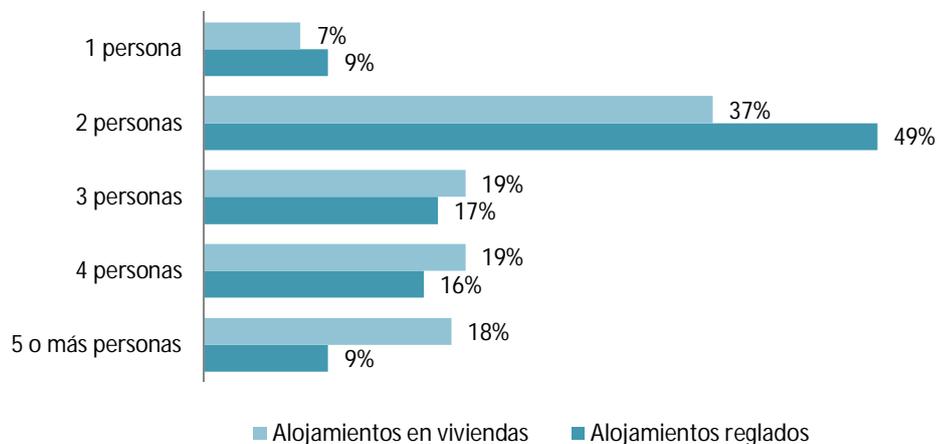
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Esta tipología de estancias (con mayor presencia de estancias más largas en el caso del alojamiento en vivienda) guarda relación con el tamaño del grupo que viaja. Los grupos de 3, 4 y 5 o más personas utilizan en mayor medida el alojamiento en viviendas, por tener mayor incidencia en estos casos el motivo vacaciones y viajes de descanso en los que la familia suele viajar al completo.

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

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015

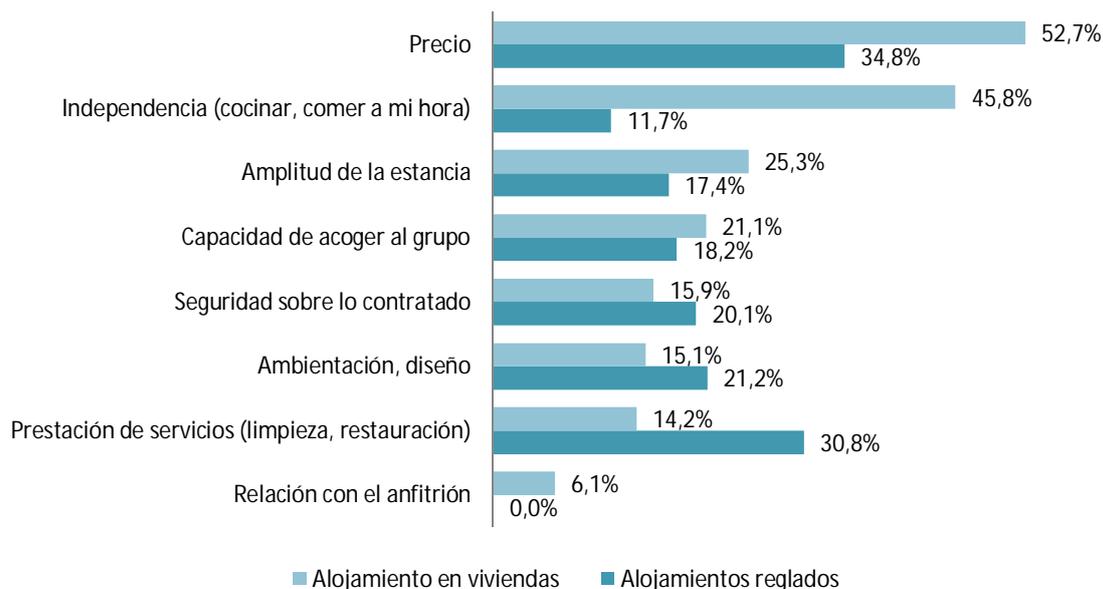


A diferencia de lo que se toma como una de las principales razones del crecimiento de este fenómeno, los mismos datos confirman que la corriente de los turistas que persiguen a través del alquiler de viviendas poder disfrutar de una mayor experiencia de la cultura local a través de la capacidad de acogida del propietario es en el caso de un país como España en la actualidad muy marginal en promedio. Este hecho lo demuestra el que tan solo el 6,1% lo menciona como uno de los motivos que determinaron su elección de este tipo de tipología el pasado año.

Los turistas no han modificado sustancialmente sus preferencias y motivaciones para el uso del alquiler de viviendas en sus desplazamientos a los destinos españoles. Como ha sucedido tradicionalmente y tal y como se desprende de la encuesta realizada, la ventaja introducida por el gap normativo en términos de relación precio-espacio disfrutado es el principal motivo de selección de la oferta residencial, mientras que en el caso de la oferta reglada el turista valora especialmente la prestación de servicios (limpieza diaria y restauración), la mayor inversión en diseño y ambientación y la mayor seguridad sobre lo contratado.

Clasificación de los turistas por motivaciones según la tipología alojativa

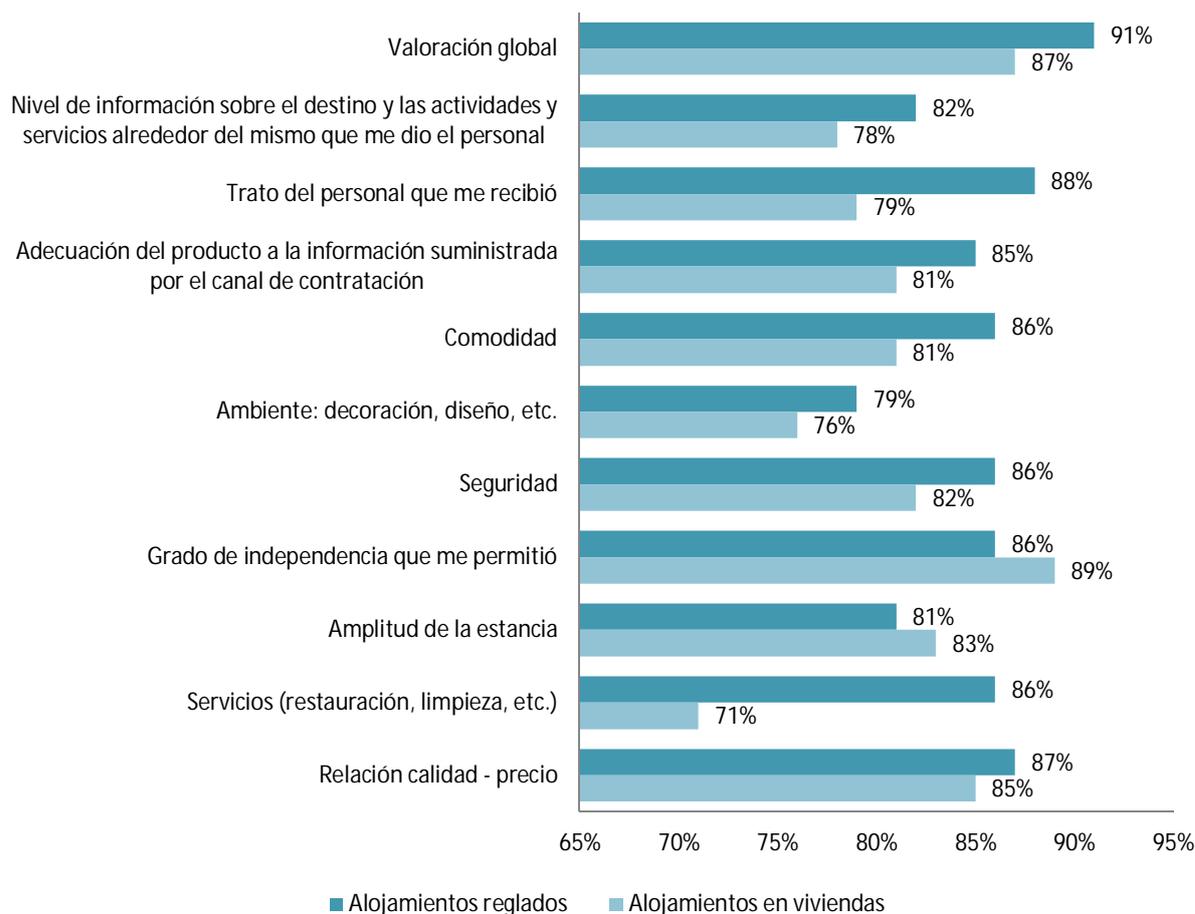
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



Los niveles de satisfacción de este tipo de usuarios respecto al trato recibido por los propietarios no denotan tampoco un especial interés por la relación con el anfitrión. 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)

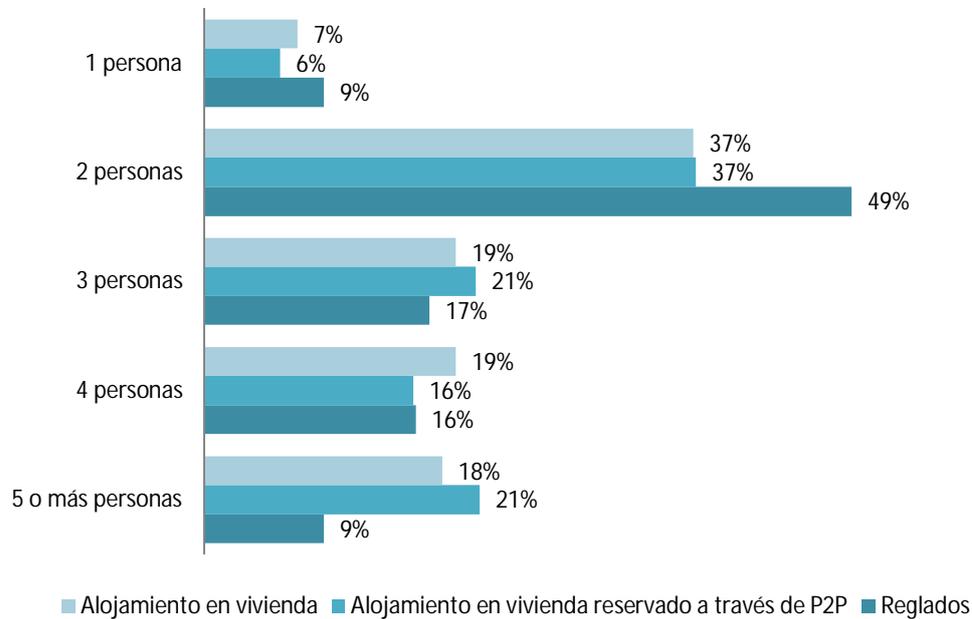
Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



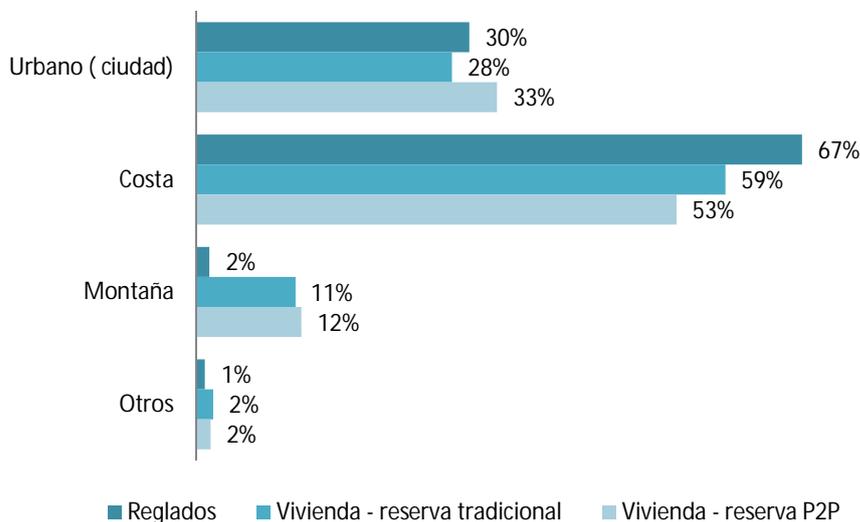
Los resultados de la encuesta realizada indican asimismo que tampoco existen grandes diferencias dentro del grupo de viajeros que se alojaron en viviendas de uso turístico en función del canal de reserva que emplearon. Por ejemplo, el tamaño del grupo que viajó se asemejaba para los casos en los que la reserva se había realizado a través de una plataforma web y por otros canales más tradicionales; así como el tipo de viaje realizado:

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

Fuente: Encuesta origen Nielsen febrero-marzo 2015



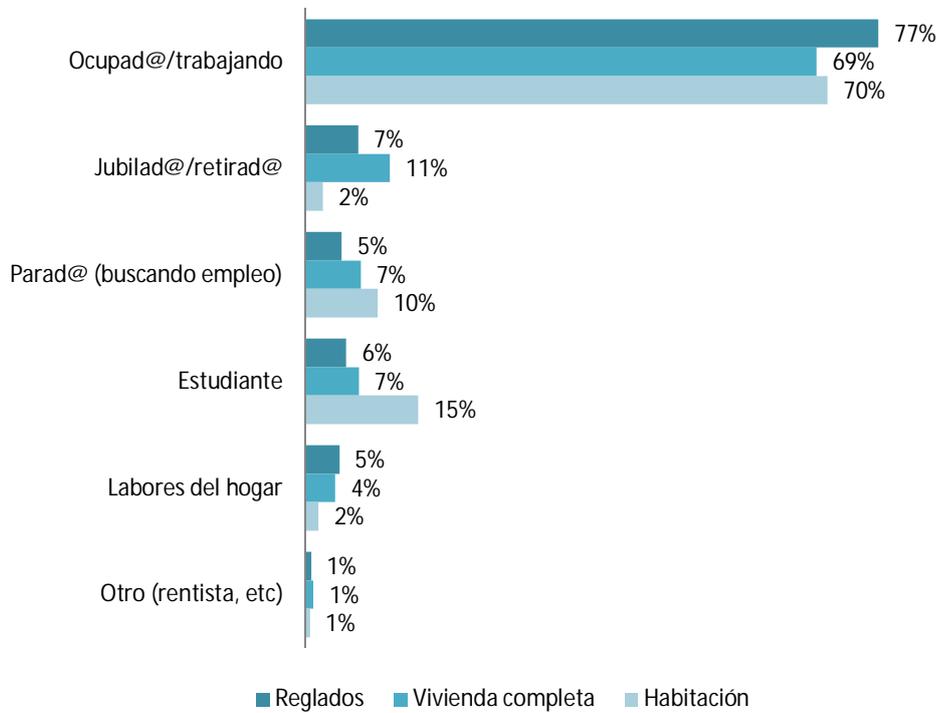
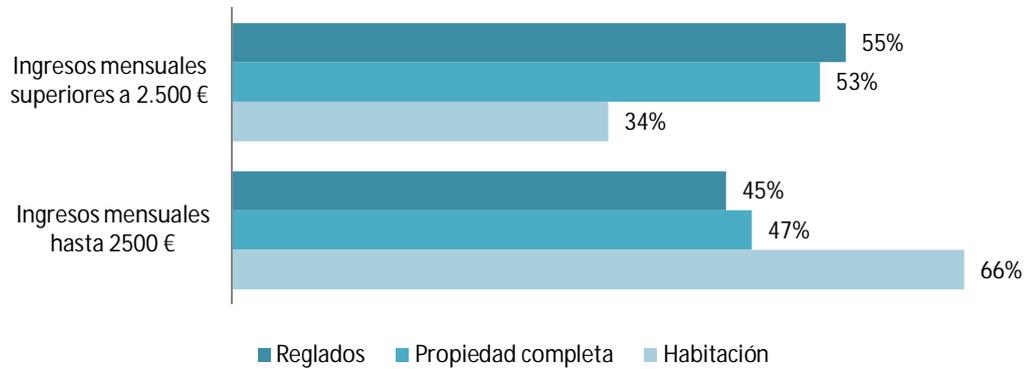
Esto es igualmente válido para el tipo de viaje, en el que existen muchas similitudes entre los usuarios de alojamiento turístico en viviendas. Se aprecia no obstante cómo las plataformas tienen una presencia creciente en el destino urbano:



Las similitudes entre los viajeros que se alojan en viviendas turísticas con los que se hospedan en hoteles son aún mayores en cuanto a ingresos y situación profesional cuando aislamos el efecto de los que utilizaron habitaciones y no propiedades completas. Así, estos últimos se caracterizan por tener menor renta disponible y coincidir en mayor medida con los estudiantes y personas desempleadas:

Perfil del usuario de viviendas completas para el alojamiento vs habitaciones individuales

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 objetivo de todo destino turístico debiera centrarse en promover una oferta diferencial que genere la mayor rentabilidad socioeconómica y valor añadido y calidad de vida percibida para sus ciudadanos, con el menor impacto social y ambiental sobre los recursos sobre los que se sustenta, y complementando e impulsando los mayores efectos multiplicadores sobre el resto de su sistema productivo y social. Para la consecución sostenida de este objetivo estratégico, la gestión inteligente de un destino implica la toma de decisiones sobre cuestiones que inciden sobre su configuración y evolución turística a futuro. Una crucial es sobre el alcance y tipología de su oferta alojativa por cuanto determina dos elementos clave del destino:

1. Desde el punto de vista cuantitativo, la oferta de alojamiento establece el número máximo de turistas que puede acoger el destino y, por tanto, sus niveles de congestión potencial, además de los costes para satisfacerlos²³ (de infraestructuras, limpieza, seguridad, sanitarios, iluminación, equipamientos urbanos, entre los más importantes).
2. Desde el punto de vista cualitativo, la tipología de alojamiento, sus calidades y sus dimensiones condicionan en gran parte el perfil del turista que se atrae, obviamente complementando el resto de elementos que lo afectan, como el atractivo del entorno y destino, el de la oferta comercial, de restauración, de ocio y de negocio, que en la mayoría de los casos es la que justifica el desplazamiento.

Las decisiones sobre el alojamiento turístico, por tanto, influyen directamente sobre el modelo turístico de cada destino y su vinculación con el modelo urbano. Desde este punto de vista la dimensión, ritmos de crecimiento, caracterización y localización de los alojamientos turísticos y sus distintas tipologías condicionan cuestiones tan relevantes como el impacto económico directo e indirecto asociado al turismo, sus efectos multiplicadores sobre el tejido empresarial local, su capacidad de generación de empleo, así como el resto de los diversos aspectos analizados en el estudio, como la convivencia de la actividad turística con la residencial y su impacto sobre mercados conexos al turístico, como el de la vivienda.

A continuación se aportan los datos sobre la derrama económica en términos de renta y empleo que de la información oficial disponible hoy en España se deriva de la oferta de alojamientos regulados respecto a los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler. Se trata de información que puede enriquecer el necesario debate para consensuar el modelo turístico y el posicionamiento por el que deben apostar en muchos destinos españoles, en función de la rentabilidad socioeconómica sostenible que se derive de sus propuestas y experiencias turísticas, incluyendo como un elemento determinante la oferta alojativa en todas sus tipologías.

Esta reflexión es especialmente relevante en aquellos destinos españoles que se enfrentan ya a altos niveles de afluencia turística y que presentan problemas de congestión y sobrecarga de sus equipamientos (como sucede en algunas grandes ciudades y en destinos del litoral durante su temporada alta).

²³ De hecho, el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales (base del sistema de financiación local), reconoce la existencia de "municipios turísticos". Éstos se definen como aquellos que tienen una población superior a 20.000 habitantes y un número de viviendas de segunda residencia superior al de viviendas principales. Estos municipios se financian mediante una participación especial en los tributos del Estado: además de participar en el modelo general, se incluyen elementos adicionales. Esta financiación adicional persigue compensar el aumento del coste de los servicios públicos municipales provocado por la afluencia de turistas, de forma que éstos no se resientan y disminuyan su calidad; afectando de forma negativa tanto a la población local como al propio atractivo turístico del destino.

Impacto económico sobre las rentas locales:

El impacto socioeconómico del turismo para cada destino se deriva del posicionamiento ante los diversos segmentos potenciales de turistas y en concreto los relacionados con su capacidad de gasto y su tipología de viaje:

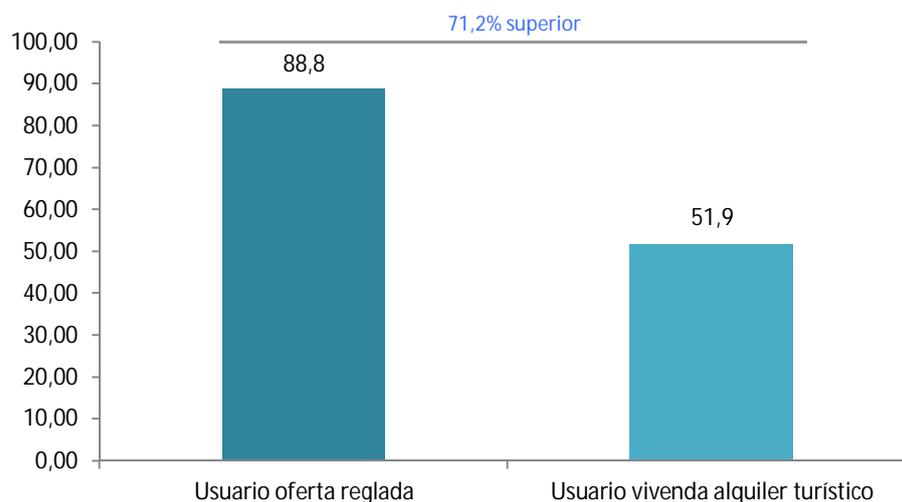
1. El primer nivel de impacto procede del volumen de gasto realizado en su viaje y que revierte directamente en los prestadores de servicios localizados en el destino.
2. El segundo nivel depende de las actividades y servicios en que se concentre ese gasto y de la capacidad de arrastre que sobre el resto del tejido productivo local tenga cada una de ellas.

Del análisis y explotación realizado por Nielsen para el presente estudio de la información sobre las características de los viajes y los niveles de gasto de 120.247 viajes de turistas extranjeros y españoles por España, recogidos en las operaciones estadísticas de Egatur para los años 2013 y 2014 y Familitur para 2013 que elabora Turespaña, se puede concluir que la derrama económica diaria generada por los turistas que usan el alquiler de viviendas en España es sustancialmente inferior a la obtenida de los clientes de los alojamientos reglados²⁴. Ello es debido tanto a su menor nivel de gasto diario en alojamiento y en restauración, compras y actividades de ocio, como al menor efecto arrastre de las actividades en las que se materializa ese gasto sobre el resto de empresas del destino (productores agroalimentarios, prestadores de servicios conexos o fabricantes de productos industriales de consumo turístico). Los datos son claros al respecto:

1. El gasto medio diario en destino del cliente de establecimientos reglados se sitúa un 71,2% por encima del correspondiente al usuario de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler. Concretamente, el cliente de los alojamientos reglados gasta 88,8 euros versus los 51,9 euros, que gasta el de apartamentos de alquiler, según los datos derivados de los 120 mil viajes recogidos por las estadísticas Egatur y Familitur que elabora Turespaña.

Gasto medio diario en destino por tipologías alojativas

Fuente: Nielsen a partir de Familitur, Egatur (Turespaña). Unidades en euros



²⁴ Se incluyen en este análisis como establecimientos de oferta reglada: establecimientos hoteleros (hoteles, hostales y pensiones), apartamentos turísticos en establecimientos colectivos (un mismo edificio destinado a estos efectos), y oferta en alojamientos rurales. En estos datos se incluye toda la información relativa al conjunto de usuarios de viviendas en alquiler y de alojamientos reglados y, por tanto, de los turistas españoles y extranjeros, así como de aquellos que se dirigen a ciudades, destinos de costa y de interior, independiente de la forma de contratación.

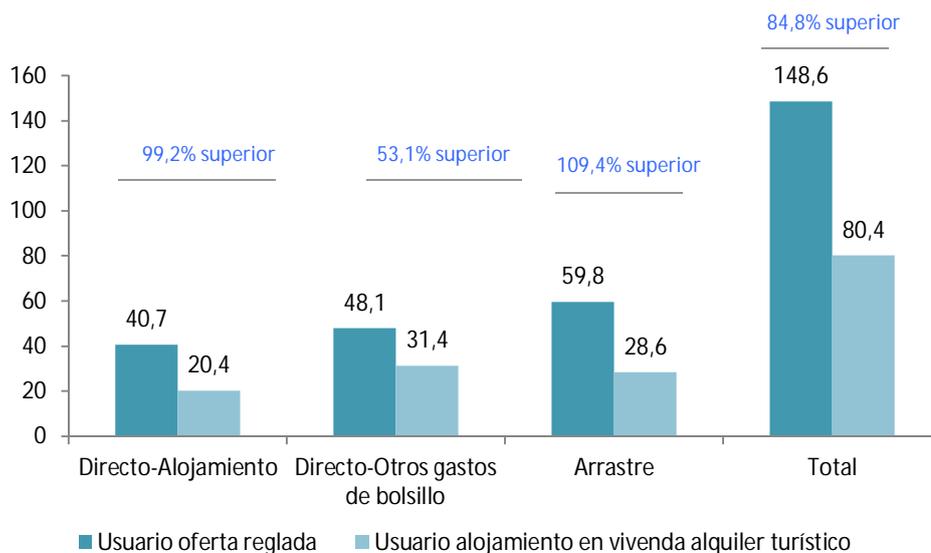
Este menor gasto medio diario en destino es el reflejo de una derrama inferior en alojamiento y en su gasto de bolsillo (bares, restaurantes, ocio, compras y alimentación). El gasto al día en servicios de alojamiento de los turistas españoles y extranjeros es de 40,7 euros medios en el caso del cliente de oferta reglada respecto a los 20,4 euros del usuario de viviendas residenciales de alquiler turístico, muy en consonancia con el precio medio del alquiler detectado en el análisis de los precios de la oferta comercializada por las plataformas (23,67 €) identificados en este estudio.

El dinero que se ahorra el turista español y el extranjero en el alquiler de viviendas de uso turístico y que se deriva principalmente del diferencial de costes regulatorios, no se compensa con un mayor gasto en destino en otros conceptos (compras, alimentación, actividades culturales, de ocio...).

De hecho, el gasto de bolsillo diario del turista que se aloja en la oferta reglada en otro tipo de conceptos es un 53,1% superior al del que se aloja en una vivienda alquilada (48,1€ vs 31,4€). Este dato viene a corroborar que incluso suponiendo que el turista no quiera pagar por los servicios prestados a los alojamientos regulados, muchos de los cuales se derivan de la propia regulación, su contribución económica derivada de su gasto en el destino en restauración, compras y ocio es muy inferior.

Impacto económico diario en destino por tipología de alojamiento

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



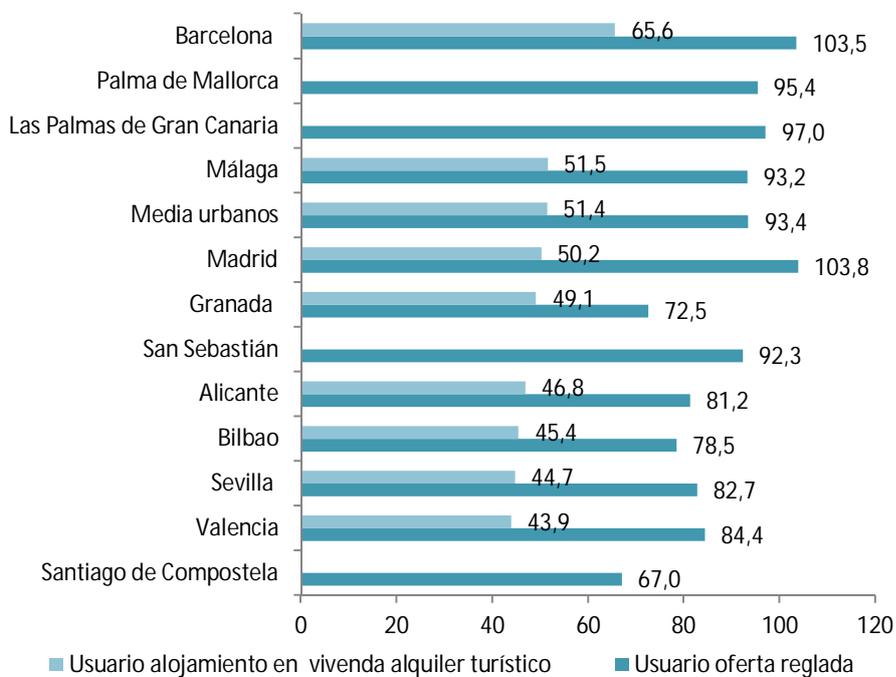
Cualquiera que sea el mercado de origen (español y extranjero) y el destino elegido se confirma el mayor nivel de gasto diario y la mayor contratación de otros servicios de valor añadido para el destino como la restauración y actividades de ocio (culturales, deportivas...) de los turistas que pernoctan en establecimientos reglados respecto a los que lo hacen en una vivienda de alquiler²⁵.

²⁵ El tamaño de la muestra no permite facilitar resultados desagregados para el perfil de cliente de servicios de alojamiento en viviendas de alquiler turístico en Santiago de Compostela, San Sebastián, Las Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca, Adeje, Peñíscola, Calvia, Lloret de Mar y Salou. Sin perjuicio de lo anterior, las medias nacionales y de destinos urbanos y vacacionales, sí incorporan los datos de dichos destinos.

Gasto medio diario en alojamiento y dinero de bolsillo por tipologías alojativas. Detalle para destinos urbanos

Fuente: Nielsen a partir de Familitur, Egatur (Turespaña). Unidades en euros.

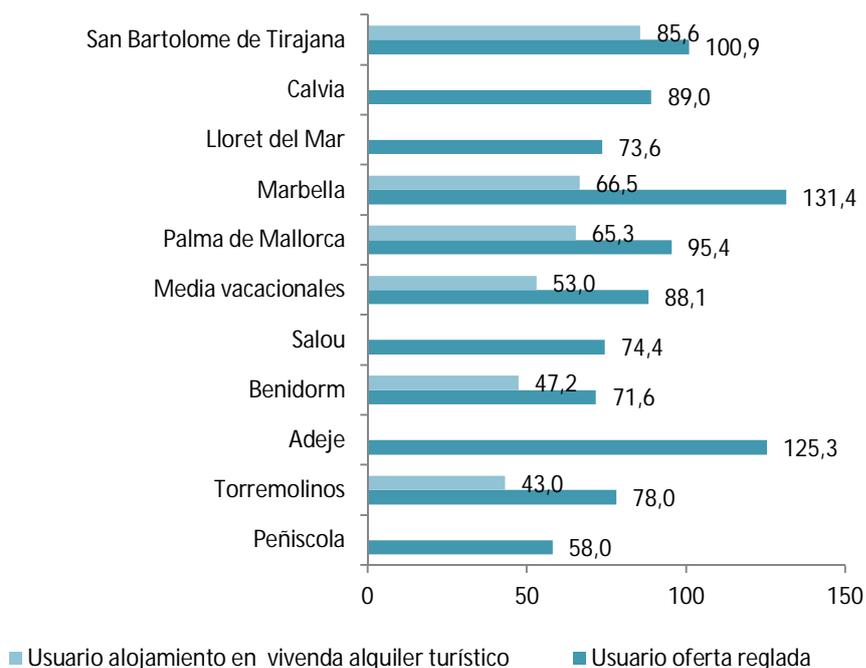
Nota: los destinos están ordenados de mayor a menor gasto diario de los usuarios de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler



Gasto medio diario en alojamiento y dinero de bolsillo por tipologías alojativas. Detalle para destinos vacacionales.

Fuente: Nielsen a partir de datos de Familitur y Egatur (Turespaña). Unidades en euros

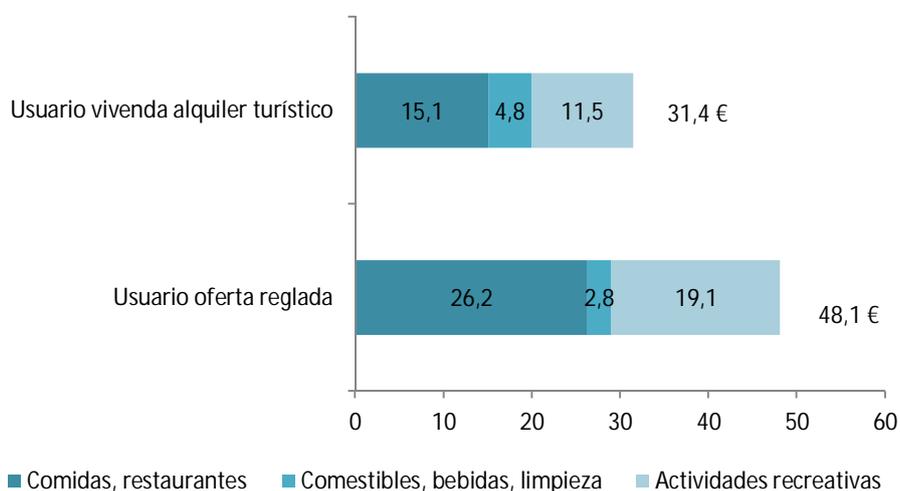
Nota: los destinos están ordenados de mayor a menor gasto diario de los usuarios de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler



2. Los efectos arrastre del gasto diario de un turista en establecimientos reglados sobre el resto del entramado productivo local son el doble (un 109,4% superior) que los del usuario de alojamiento en vivienda de alquiler turístico. Ello se debe a que, además de gastar más, el turista que usa la oferta reglada concentra su consumo en ramas de actividad económica de mayor capacidad de arrastre sobre las empresas locales en relación con el tipo de gasto turístico que realizan los usuarios de la oferta de alojamiento turístico en viviendas de alquiler.

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, adquiridos en supermercados, cuya producción y VAB (Valor Añadido Bruto) no se genera en muchos caso dentro ni en las zonas de influencia más próximas.

Gasto medio diario de bolsillo por tipologías alojativas
Fuente: Nielsen a partir de Familitur, Egatur (Turespaña). Unidades en euros



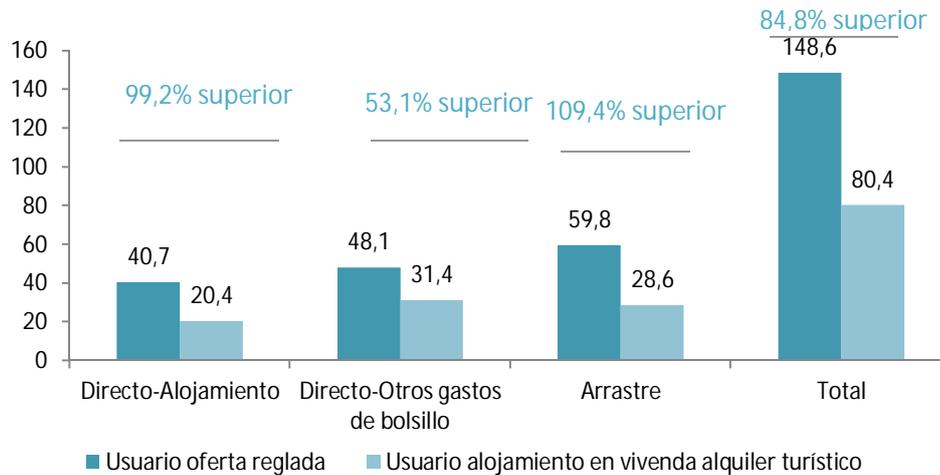
Es por ello por lo que estos diferentes perfiles de gasto explican que sus efectos multiplicadores sobre las empresas y niveles de empleo del destino sean muy distintos. Aplicando la metodología input-output²⁶ para su cálculo, el valor añadido generado por el efecto arrastre sobre otras ramas de actividad del gasto realizado por los turistas que utilizan las viviendas de alquiler es de media en España 28,6 euros, frente a los 59,8 que genera el cliente de oferta reglada.

El mayor gasto en destino y su superior capacidad de arrastre explica que el impacto económico diario del turista que se aloja en la oferta reglada sea un 84,8% superior al que utiliza la oferta de apartamentos en alquiler, lo que supone un valor añadido generado directa e indirectamente de 148,6€ frente a los 80,4€ del cliente de la oferta de alquiler, tal y como se ha destacado al inicio de este apartado.

²⁶ En el documento anexo se desarrolla el detalle de esta metodología, así como la relación de tablas input output regionales utilizadas para cada 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



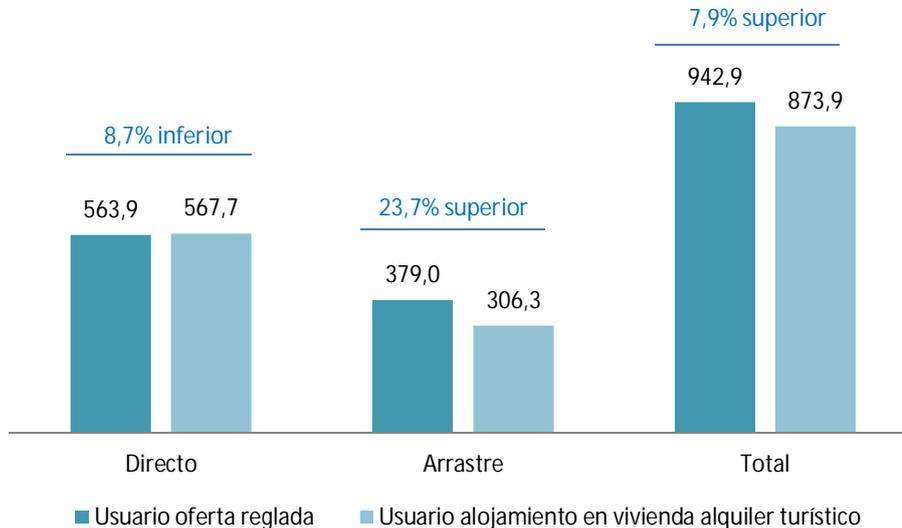
El turista que opta por la vivienda de alquiler de corta duración permanece de media cuatro días más en el destino (3,8 más, concretamente) que los que usan alojamientos reglados, lo que le permite compensar parte de su menor impacto económico (en términos del total de ingresos para el destino, que no de costes). En concreto, la actividad económica total (directa y arrastre) generada por la estancia total de cada turista de servicios de alojamiento en viviendas de alquiler turístico se eleva en la media de España a 873,9 euros, frente a los 942,87 euros (68,9 euros más) derivados del gasto total inducido por el cliente de la oferta reglada.

Cabe reseñar que la información obtenida de la explotación de las características de viajes turísticos recogidos por las operaciones estadísticas oficiales de Egatur y Familitur se refiere al volumen de ingresos generado por los distintos usuarios de las tipologías alojativas, sin tener en cuenta los costes necesarios para generarlos, saldo que sería un dato mucho más preciso para valorar el retorno real medio de esos turistas. Desde este punto de vista, los turistas que permanecen más tiempo en el destino conllevan unos mayores costes para las administraciones locales, en términos de consumo y mantenimiento de espacios públicos, infraestructuras, energía, limpieza, seguridad, así como una mayor incidencia otros factores que inciden sobre la dinámica urbana, como una mayor congestión y otros impactos sobre la población residente.

La estimación realizada en este estudio no recoge estos factores asociados de mayor coste del turista que se hospeda en alojamientos turísticos en viviendas de alquiler, que llevarían a un balance de menor contribución en términos netos para la sociedad local. La inclusión de todos estos elementos que suponen costes que han de ser sufragados por la población residente amplificaría notablemente el diferencial de contribución social a favor de la oferta reglada. Sólo en términos de su gasto turístico en destinos, el usuario de alojamiento en viviendas de alquiler turístico debería permanecer cinco días más que el que usa la oferta reglada para generar la misma actividad económica.

Impacto económico en destino por turista y tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración EY a partir de Nielsen (explotación Familiarur, Egatur (Turespaña), TIO España (INE). Datos en euros por turista



Este intenso contraste en clave de impacto económico en destino evidenciado de manera agregada entre el perfil de gasto del usuario de servicios de alojamiento en viviendas de alquiler turístico y establecimientos reglados, se produce igualmente en todos y cada uno de los destinos y mercados objeto de análisis según se detalla en el siguiente cuadro:

Impacto económico diario por tipología de alojamiento turístico y destino

	Alojamiento en oferta reglada					Vivienda de Alquiler de Uso Turístico					Servicios alojamiento oferta reglada vs viviendas de alquiler de uso turístico				
	Total	Directo				Total	Directo				Total	Directo			
		Alojamiento	Dinero de bolsillo	Arrastre			Alojamiento	Dinero de bolsillo	Arrastre			Alojamiento	Dinero de bolsillo	Arrastre	
España	148,6	88,8	40,7	48,1	59,8	80,4	51,9	20,4	31,4	28,6	184,8%	171,2%	199,2%	153,1%	209,4%
Destinos urbanos	155,4	93,4	41,3	52,1	62,0	79,3	51,4	18,9	32,5	27,9	196,0%	181,9%	218,8%	160,4%	222,0%
San Sebastián	156,1	92,3	40,0	52,3	63,8										
Barcelona	156,0	103,5	45,0	58,5	52,5	90,7	65,6	24,8	40,8	25,1	172,0%	157,8%	181,8%	143,2%	209,0%
Madrid	147,4	103,8	47,7	56,2	43,5	67,2	50,2	20,0	30,3	17,0	219,3%	206,7%	238,6%	185,7%	256,5%
Las Palmas de Gran Canaria	146,4	97,0	48,0	49,0	49,4										
Málaga	142,5	93,2	36,6	56,6	49,3	75,2	51,5	16,1	35,4	23,6	189,6%	180,8%	227,4%	159,6%	208,9%
Palma de Mallorca (*)	134,2	95,4	48,8	46,7	38,8	87,6	65,3	30,4	34,9	22,2	153,2%	146,0%	160,3%	133,6%	174,3%
Bilbao	132,2	78,5	35,7	42,8	53,8	74,1	45,4	13,4	32,0	28,7	178,4%	172,8%	267,4%	133,4%	187,3%
Sevilla	126,0	82,7	34,5	48,3	43,3	64,6	44,7	15,6	29,1	19,9	195,1%	185,0%	220,7%	165,9%	217,6%
Valencia	115,9	84,4	38,4	46,0	31,5	57,9	43,9	15,2	28,6	14,0	200,2%	192,4%	251,9%	160,7%	224,7%
Alicante	112,9	81,2	30,9	50,3	31,7	62,5	46,8	14,9	31,9	15,7	180,6%	173,6%	207,1%	157,8%	201,6%
Granada	111,1	72,5	27,0	45,6	38,6	69,4	49,1	19,7	29,4	20,3	160,1%	147,9%	137,3%	154,9%	189,8%
Santiago de Compostela	98,3	67,0	25,0	41,7	31,4										
Destinos vacacionales	148,3	88,1	42,4	48,1	60,1	82,2	53,0	22,6	30,4	29,2	180,3%	166,3%	187,4%	158,4%	205,8%
Marbella	199,5	131,4	60,3	71,1	68,1	92,9	66,5	30,6	35,8	26,4	214,8%	197,7%	196,8%	198,5%	257,6%
Adeje	189,2	125,3	57,9	67,3	63,9										
San Bartolome de Tirajana	152,1	100,9	50,2	50,7	51,1	114,2	85,6	37,1	48,5	28,6	133,2%	118,0%	135,4%	104,6%	178,7%
Playa de Palma (*)	134,2	95,4	48,8	46,7	38,8	87,6	65,3	30,4	34,9	22,2	153,2%	146,0%	160,3%	133,6%	174,3%
Calvia	124,8	89,0	45,6	43,5	35,7										
Torremolinos	118,2	78,0	38,1	39,9	40,2	61,6	43,0	16,3	26,7	18,6	191,8%	181,3%	233,7%	149,3%	215,9%
Salou	113,1	74,4	31,8	42,6	38,7										
Lloret del Mar	111,4	73,6	34,1	39,5	37,8										
Benidorm	99,2	71,6	27,2	44,5	27,6	63,4	47,2	15,4	31,9	16,1	156,5%	151,6%	176,9%	139,5%	170,9%
Peñíscola	78,8	58,0	21,8	36,2	20,8										

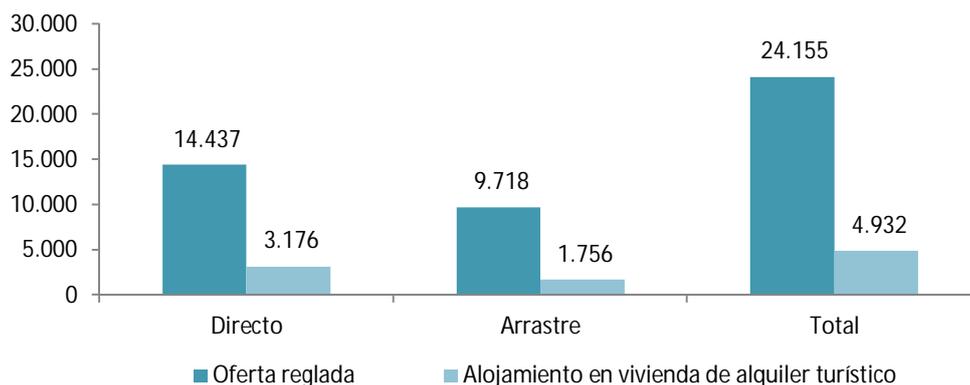
Fuente: elaboración propia a partir de Nielsen (explotación EGATUR y FAMILITUR, Turespaña), TIO CCAA y TIO España

(*) Las estadísticas de demanda no permiten discernir entre el viajero/turista que visita Playa de Palma y Palma de Mallorca, se introduce en este sentido el dato del turista que visita Pama de Mallorca para los dos destinos, teniendo en cuenta que el valor medio estará condicionado por la mayor presencia de turistas vacacionales (Playa de Palma) en el conjunto del destino.

Cuando se relacionan estos datos del impacto económico²⁷ global por estancia con el número de pernотaciones y las plazas de cada una de las tipologías alojativas, se vuelve a observar la notable diferencia en términos de contribución económica para España de cada plaza, según su tipología alojativa. En concreto, la actividad económica generada por cada plaza de alojamiento disponible de la oferta de viviendas de alquiler turístico es de 4.932 euros de media en España, respecto a los 24.155 euros que resultan para cada plaza alojativa en la oferta reglada²⁸.

Impacto económico anual en destino por plaza y tipología de alojamiento

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



Impacto sobre el empleo

La extensión de los servicios de alojamiento en viviendas de alquiler de uso turístico tiene a su vez implicaciones notables sobre la capacidad de generación de empleo derivada de los flujos de turistas y su gasto en los destinos, en relación con lo que supondría el empleo creado para los mismos turistas por la oferta reglada. Ello se debe a que el empleo directo y el inducido generado en España por cada vivienda de alquiler turístico son muy inferiores a lo que hoy crea la industria del alojamiento regulado y, principalmente, hotelero. En este apartado se detalla la relación de empleos generados por cada plaza reglada en relación con el vinculado a cada plaza de vivienda en alquiler turístico.

En este cálculo no se ha tenido en cuenta la destrucción de empleo que pudiera provocar la pérdida de ingresos de la oferta reglada resultado del crecimiento exponencial del alquiler, en la medida en que pudiera provocar una situación de sobre oferta que generase una caída generalizada de los ingresos de todos los operadores sacando incluso a algunos del mercado (los que deben cumplir la normativa que encarecen notablemente sus costes). Así mismo, no se ha tenido en cuenta la más que probable tendencia a la conversión de lo que hoy son alojamientos reglados en meras viviendas en alquiler turístico, si se sigue manteniendo el gap legal que favorecerá a estas y las permite obtener una mayor rentabilidad en este negocio, al evitar hoy por hoy muchos costes derivados de la regulación.

Para la aproximación del empleo se ha seguido la misma lógica definida en la descripción de los efectos sobre la renta. A continuación se explicita el análisis y los resultados del empleo generado por cada tipología alojativa, estructurado en los siguientes conceptos:

- a. El empleo asociado al gasto directo de cada turista en el lugar que se aloja, que tiene una correlación muy directa con los diversos servicios que ofrece.

²⁷ Incluyendo los efectos arrastre que se derivan de las Tablas Input Output y el gasto directo

²⁸ 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).

- b. El empleo vinculado al gasto realizado por el turista en la oferta de restauración, comercial y ocio del destino.
 - c. El empleo derivado del efecto arrastre de los conceptos anteriores sobre otras actividades económicas.
1. A tenor de la información del INE y de los indicadores económicos de la industria hotelera de EY²⁹, por cada 100 plazas de alojamiento en establecimientos reglados³⁰ se generan 17,9 puestos de trabajo directos en el propio alojamiento; mientras que en el caso de las viviendas de alquiler turístico este ratio se reduce a 2,2, muy condicionado por el gran volumen de esta tipología de oferta ubicada en destinos del litoral vacacional abiertos exclusivamente en temporada alta de verano.

Esta diferencia se explica por los escasos servicios más allá del alojamiento que ofrecen sus gestores. Concretamente del análisis de los 49.123 anuncios de las principales plataformas tecnológicas P2P que operan en España, los servicios que prestan la gran mayoría de estos establecimientos en los destinos estudiados se limita a la limpieza a la salida en todos los casos y a un servicio de desayuno tan sólo en el 4% de las propiedades.

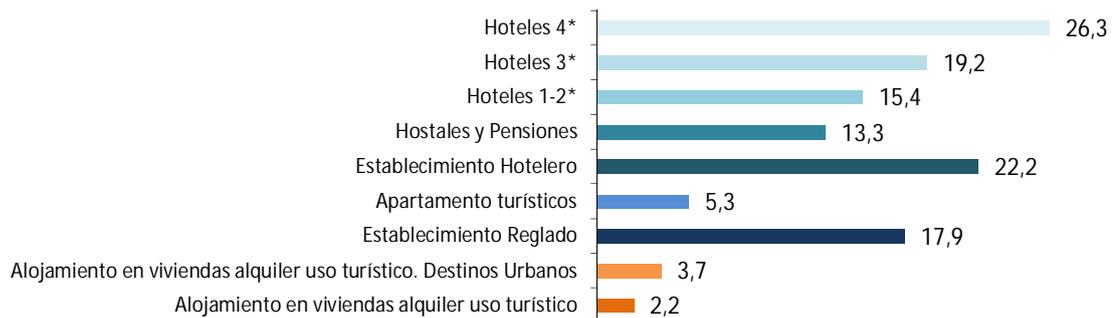
Para su cálculo se ha tenido en cuenta la estructura del mercado en cuanto a los actores que son propietarios de otros gestores. Según el trabajo de campo, al menos el 44%³¹ de las propiedades son gestionadas por agencias inmobiliarias o por propietarios que disponen de más de una propiedad, caracterizados por una mayor intensidad en la creación de empleo, debido a su mayor profesionalización y, en principio, mayor cuidado de las propiedades.

Esta relación se estrecha en ciudades, donde el empleo generado por las viviendas de alquiler asciende a 3,7 por cada 100 plazas, debido a la menor estacionalidad al 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, esta ratio se mantiene por debajo de las tipologías regladas como los apartamentos turísticos (5,3 puestos de trabajo anuales por cada 100 plazas), o establecimientos hoteleros de inferior categoría (hostales, pensiones y hoteles de 1 y 2 estrellas).

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

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



²⁹ "Indicadores económicos de la industria hotelera española. Año 2013". EY

³⁰ Los datos del INE incorporan los empleos asociados exclusivamente al servicio de alojamiento, a partir de la distribución de plantillas por departamento del Estudio de Indicadores Económicos de EY, se derivan el resto de empleo asociado a otros servicios (cocina y restauración).

³¹ El cálculo del empleo asociado a la actividad de alquiler de inmuebles turísticos se deriva de la productividad de las ramas inmobiliaria de las diferentes Tablas Input Output, que ha sido ajustada a la realidad de la actividad de alquiler, eliminando el efecto de la alta productividad de la actividad de venta de inmuebles, que resultaría en un menor número de puestos de trabajo asociados.

Empleo directo por tipología de alojamiento turístico y destino

Número de puestos de trabajo anuales por cada 100 plazas de alojamiento

	<u>Oferta reglada</u>	<u>Alojamiento en vivienda de Alquiler de Uso Turístico</u>
<u>España</u>	<u>17,9</u>	<u>2,2</u>
<u>Destinos urbanos</u>		<u>3,7</u>
San Sebastián	33,6	2,9
Bilbao	28,9	2,4
Barcelona	28,6	4,1
Palma de Mallorca	25,8	5,5
Sevilla	24,5	2,7
Las Palmas de Gran Canaria	24,4	5,5
Málaga	23,3	2,4
Madrid	22,6	3,1
Santiago de Compostela	22,0	2,8
Alicante	18,9	2,6
Granada	18,9	3,2
Valencia	18,2	4,9
<u>Destinos vacacionales</u>		<u>2,1</u>
Marbella	24,5	2,1
Adeje	20,2	1,8
Peñíscola	20,0	2,4
Playa de Palma	19,9	2,1
Calvia	16,4	2,8
San Bartolome de Tirajana	15,5	3,8
Torremolinos	15,3	2,0
Benidorm	14,2	1,5
Salou	14,0	2,0
Lloret del Mar	12,7	1,8

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuestas de Ocupación INE, "Indicadores económicos de la industria hotelera. Año 2013" de Ernst&Young, TIO CCAA y TIO España

La mayor capacidad de creación de empleo del alojamiento reglado, y del sector hotelero en particular se deriva principalmente del mayor volumen de provisión de servicios directos al turista (recepción permanente, limpieza diaria, mantenimiento, restauración, business center y en algunos casos y más relacionado con las zonas vacacionales: actividades de ocio, animación o *wellness*), que forman parte de las motivaciones más valoradas por el turista para elegir esta tipología de alojamiento, según se desprende de la encuesta realizada por Nielsen a turistas para el presente estudio.

Bajo estas consideraciones, cabe hacerse notar que el mayor nivel de puestos de trabajo, y la mayor cualificación del empleo generado en los establecimientos hoteleros, junto a sus salarios, resulta en que la contribución de la oferta en establecimientos hoteleros es muy superior, en términos de ingresos para la seguridad social y hacienda, así como su mayor capacidad de generación de renta entre los hogares. En todo caso, el diferencial estimado puede ser mayor, en tanto que aproximadamente un 56% de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler dependen de propietarios particulares, que bien pudieran no estar tributando por esta actividad en su renta ni emplear a los trabajadores de la limpieza u otras personas que pudieran requerirse de acuerdo con la normativa laboral vigente.

2. La menor derrama en destino propiciada por el reducido gasto de los turistas que utilizan la oferta de alquiler en restauración, compras y ocio, 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 hoteleros y similares.
3. Así mismo, son muy distintos los efectos indirectos (arrastre) generado por cada una de las tipologías alojativas y por el conjunto de gastos realizado en destino (incluido alojamiento) es más de 3 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.

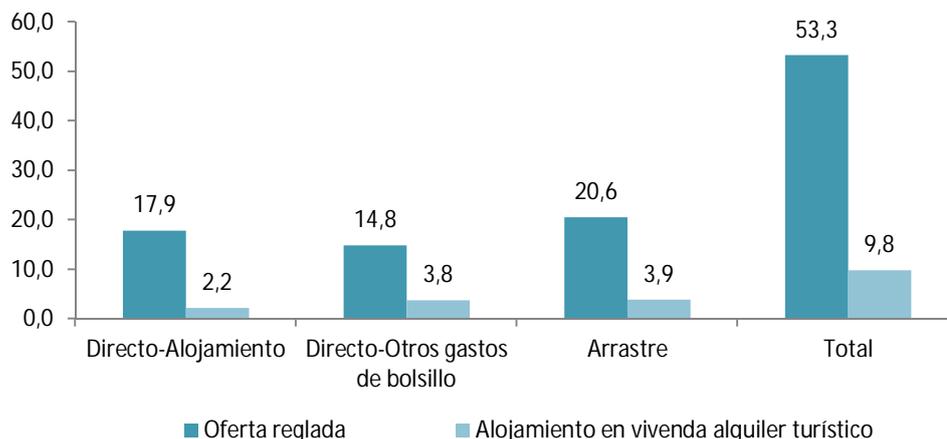
Este diferencial se explica tanto por los limitados servicios asociados al gasto en alojamiento en vivienda de alquiler turístico que revelan las estadísticas oficiales, junto al hecho de que el gasto de sus clientes en los destinos se produce en actividades menos intensivas en empleo local.

Con todo lo anterior, 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 que genera el mismo número de plazas de alojamientos reglados.

Ante estos resultados, y en un sector turístico español que ha dado muestras en los últimos años de su elevada capacidad para ejercer de motor de la generación de empleo, es necesario valorar los notables costes que puede suponer para el conjunto de la economía española el crecimiento descontrolado de esta oferta de viviendas turísticas en alquiler por cortos períodos y sus posibles efectos de canibalización sobre una oferta reglada que ya de por sí acusa una sobreoferta de capacidad en muchos destinos.

Empleo anual en destino por plaza y tipología de alojamiento

Fuente: Elaboración EY a partir de Nielsen (explotación Familiaritur, Egatur (Turespaña)), TIO España (INE). Unidades: puestos de trabajo equivalente año por 100 plazas de alojamiento



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, 1.900 millones de euros anuales³². 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%³³, estaríamos ante un fraude máximo cercano a 400 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 445 millones de euros³⁴ anuales.

³² 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.

³³ De acuerdo con el informe anual de recaudación tributaria de la Agencia Tributaria (2013).

³⁴ Resultado de aplicar el tipo del IVA del alojamiento (10%) al producto del precio medio (21,7€) de todas las plazas anunciadas en plataformas P2P (1.062 miles) ponderadas por su ocupación estimada (53%).

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

La legislación actualmente vigente en el sector del alojamiento recoge y refuerza en su ordenamiento turístico los aspectos relacionados con los derechos de los consumidores y usuarios. Con carácter general, éstos hacen referencia a aspectos como:

- Derecho a una información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos, bienes y servicios puestos a su disposición;
- Derecho a que se respeten sus legítimos intereses recogidos en las normas que los defienden y protegen, en cualquiera de las fases en que puede dividirse el proceso de compra de un producto o de contratación de un servicio:
 - Durante la fase de decisión de la compra la oferta, promoción y publicidad de los servicios deben ser tal que no puedan conducir a engaño. El cliente tiene derecho a recibir un presupuesto previo, a que el producto o servicio que se comercialice no sea inseguro y a que la publicidad del mismo sea lícita.
 - En el momento de la contratación del servicio, tiene derecho a que la información y las condiciones sean claras y comprensibles; a recibir una copia del contrato y de la factura; y a que los precios estén claramente expuestos.
 - Una vez contratado el servicio, debe poder renunciar en los términos recogidos en la normativa vigente, a reclamar y a disponer para ello de hojas de reclamaciones. En el caso de una posible vulneración de sus derechos, debe poder percibir la adecuada reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- Derecho a la salud y a la seguridad en relación con los servicios que ha adquirido, es decir, que en condiciones normales de utilización del servicio de alojamiento, éste no presente riesgos que no sean los mínimos compatibles con el disfrute de este tipo de servicios. Además, estos riesgos han de estar claramente expuestos al consumidor a efectos informativos con las instrucciones de uso necesarias.

Por tanto, la concurrencia de oferentes e intermediarios profesionalizados (al menos un 44% de toda la oferta) y con ánimo de lucro (en el 97% de los casos) en los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, que ponen a disposición de usuarios y consumidores un servicio como es el del alojamiento de corta estancia, hace que exista el deber de salvaguardar los derechos anteriormente mencionados y que, en el momento actual y salvo excepciones, no están adecuadamente protegidos (de hecho, se han dado casos conocidos públicamente en los que ante la ocurrencia de hechos irregulares no imputables al turista, éste no ha obtenido respuesta ni del propietario ni de la plataforma de intermediación³⁵). Por tanto, la regulación de esta oferta debe

³⁵ <http://www.02b.com/es/notices/2015/04/dos-huespedes-de-airbnb-en-cantabria-sobreviven-de-milagro-a-morir-intoxicados-12162.php>: Dos huéspedes de Airbnb en Cantabria sobreviven de milagro a morir intoxicados. “El suceso abre el debate sobre la falta de medidas de seguridad de los alojamientos turísticos irregulares. El portal de alojamiento bloquea y suspende al propietario de la vivienda y se escuda en que sólo puede hacer recomendaciones”.

http://www.reddit.com/r/AirBnB/comments/3281us/airbnb_rottweiler_attacks_i_get_bite_and_bill/: *Ten days ago in Salta, Argentina, I was attacked by my AirBnB landlord's Rottweiler. The dog tore up my forearm. In addition to three deep puncture wounds, he ripped open a hole that exposed my ulnar artery, various tendons, and underlying muscle. (...) I spent two days in the hospital (...) Once out of the hospital, I politely asked for AirBnB's help, particularly in recovering costs. What did AirBnB do? Shortly after my initial contact, they refunded the cost of my stay and then disclaimed all liability: 'we are unable to consider any request for compensation in a liability scenario such as this. (...) In my case, my official AirBnB host carried NO insurance. And the host wasn't even the homeowner/dog owner.'*

contemplar, en todo caso, el cumplimiento de estos derechos, mediante unas obligaciones proporcionales a las características de esta oferta alojativa.

Dichas obligaciones han de abarcar aspectos como la disposición de seguros de responsabilidad civil; ciertas características mínimas del alojamiento (seguridad, higiene, climatización, conservación y preparación de alimentos); la existencia de libros de reclamaciones; y la incorporación de procedimientos de contratos, facturas, etc. al proceso de compra. Dado el desarrollo que los denominados sistemas de “*peer review*” de la oferta tienen en el entorno web, es recomendable el establecimiento de algún tipo de revisión independiente o control de fiabilidad de estos sistemas, que se constituyen en parte fundamental de la información inicial que el turista consulta en su proceso de compra.

En relación con estas salvaguardas legislativas, un aspecto esencial es controlar su adecuado cumplimiento en aras de la protección del consumidor. Debido a la ingente cantidad de oferta alojativa de este tipo existente en el mercado (más de 2,7 millones de plazas), junto con sus perspectivas de crecimiento; análogamente al funcionamiento de otros sectores, el papel del intermediario es fundamental en el aseguramiento del cumplimiento de estas normas, de forma que la plataforma P2P se responsabilice también de que los servicios de alojamiento que intermedia cumplen con estos requisitos.

Sin embargo, en la práctica, coexisten dos realidades en cuanto a la salvaguarda de los derechos de los turistas, la de los alojamientos regulados y la de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler. Estas, que se detallan en el siguiente capítulo, dedicado a analizar las diferencias regulatorias entre ambas ofertas, son las que señalamos a continuación:

- El alojamiento tiene lugar en un contexto físico desconocido para el turista, por lo que los alojamientos reglados están obligados a cumplir con una serie de requisitos asociados a su condición de establecimientos de pública concurrencia que garantizar la seguridad del viajero. El alojamiento en vivienda, a pesar de convertir a esta en un establecimiento de pública concurrencia en el momento en el que un viajero se hospeda en ella, no tiene ninguna obligación al respecto.
- Por otro lado, 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.
- 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 obligatoriamente 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 acuerdo con la respuesta a una consulta efectuada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia el pasado 2014 acerca de los servicios de alojamiento y de transporte denominados colaborativos, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU, órgano colegiado de representación de las diferentes asociaciones que integran a consumidores y usuarios) propone, con carácter previo a una posible reforma normativa en materia de derechos de consumidores y usuarios y en relación con los servicios de alojamiento y transporte urbano de viajeros, la realización de un estudio previo con datos estadísticos objetivos y la consolidación de la normativa existente en materia de protección al consumidor.

Asimismo, el CCU señala que una parte importante de las actividades sometidas a consulta, “*que se desarrollan mediante aplicaciones o plataformas tecnológicas eliminando intermediarios, pueden ofrecer mejores precios al usuario final del servicio*”. Pero expresa también que “*es importante procurar que en dichas actividades no se produzca una merma o disminución del nivel de protección del que gozan los consumidores en el marco de la economía convencional*”.

Entendemos que el Consejo, como es lógico, observa positivamente la libertad de elección del consumidor ante una oferta más competitiva en precios por la eliminación de intermediarios. Sin embargo, como se detalla en el apartado 8 siguiente, las diferencias en precios no se producen por la eliminación de intermediarios en los servicios de alojamiento (el alojamiento reglado ya se comercializa a través de agencias *on-line* y el alojamiento en vivienda a través de plataformas P2P, que establecen comisiones similares a las de los agentes de viajes³⁶), sino que se debe a una disparidad en las exigencias normativas debido, sobre todo, a lo reciente del fenómeno del alojamiento turístico en viviendas de alquiler comercializado a través de plataformas P2P, más que a razones objetivas de otra índole.

Por todo lo anterior, entendemos que el Consejo recomienda que los posibles ahorros que se trasladan al consumidor (en este caso, el turista) no sean la consecuencia de una disminución de los derechos de consumidores y usuarios. En esta línea, los representantes de otras asociaciones de defensa de los derechos de consumidores y usuarios observan positivamente el desarrollo de nueva oferta en cualquier mercado, ya que incrementa las opciones para los consumidores y mejora la información disponible a través de la tecnología. No obstante, existe una preocupación compartida acerca de la existencia de unas “reglas de juego” que sean equivalentes y que no supongan en ningún caso menoscabo de la posición de los consumidores.

En general, las discusiones que han tenido lugar con el avance de esta oferta se han centrado normalmente en la figura del turista como consumidor de esta nueva oferta. Sin embargo, ya han trascendido casos³⁷ en los que es el propietario de la vivienda el que se ve desprotegido ante una acción perjudicial del viajero que se aloja en una casa de su propiedad.

En relación a esta circunstancia, primeramente hay que señalar que los establecimientos reglados están obligados a aceptar a cuanto cliente se les presente, aun cuando éste pueda no coincidir con el segmento de demanda más deseable (criminales reconocidos, grupos etílicos recurrentes, etc.); lo que puede conllevar costes de desperfectos o derivados de la necesidad de hacer una monitorización especial de estos huéspedes. De hecho, si un huésped provoca daños en un hotel, esta información no puede emplearse para que otro hotel le prohíba la entrada. En principio, las plataformas P2P “prohíben” a los huéspedes (y a los propietarios también) que han causado problemas graves volver a utilizar la plataforma como canal de reserva. Sin embargo, hasta la fecha, cuando los responsables del alojamiento han sufrido los desperfectos causados intencionalmente por el turista, no han podido ejercer ningún tipo de reclamación ni ante el turista (por la dificultad en su identificación y localización) ni ante la plataforma a través de la cual el cliente hizo la reserva. Por tanto, otorgar seguridad jurídica a los propietarios y oferentes de estos alojamientos es también fundamental.

Como conclusión, **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**

³⁶ En función de la información disponible en las webs de las principales plataformas, Airbnb factura una comisión conjunta de hasta el 15% del precio de alojamiento (3% al propietario y 6 a 12% al viajero). Homeaway factura una comisión al propietario del 10% (7% en concepto del alojamiento y 3% por el pago), en los casos en los que el propietario opta por no utilizar el modelo de suscripción anual (con un coste de entre 179 y 899 euros, dependiendo del posicionamiento del anuncio en la web). Por su parte, Wimdu factura al viajero una comisión del 11% del precio del alojamiento. Estos ingresos de intermediación están alineados o incluso por encima de los que perciben de forma agregada agencias mayoristas y minoristas por la comercialización de servicios de alojamiento.

³⁷ <http://www.cbc.ca/news/canada/calgary/airbnb-nightmare-renters-leave-calgary-home-trashed-1.3053555>: *Airbnb nightmare renters leave Calgary home trashed. “A Calgary family says their home has been destroyed by guests who rented it on the popular accommodation website Airbnb.(...) She overheard Calgary police at the scene describe the situation as a “drug-induced orgy.”(...) Airbnb spokesman Jakob Kerr says the company has banned this guest from renting again through the website.*

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.

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 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.



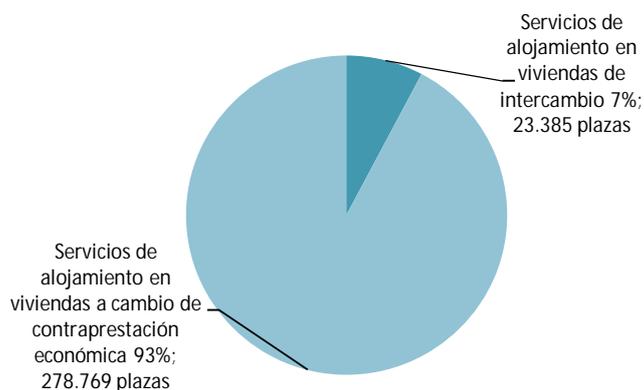
8. Este fenómeno de alquiler de viviendas turísticas supone una clara y generalizada actividad de carácter lucrativo.

Las 278.769 propiedades que ofrecían las 9 principales plataformas P2P de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler en diciembre de 2014 lo hacían con cargo a una contraprestación económica, que por su nivel de precio y las ocupaciones medias obtenidas son propias de una actividad económica con ánimo de lucro.

Esta situación contrasta con la escasa presencia y peso en España de plataformas verdaderamente especializadas en el intercambio de viviendas, que realmente responden a los principios de la economía basada en compartir capacidades ociosas, en las que interesadamente se ha pretendido encasillar el conjunto de este fenómeno, al entender que se verían favorecidos por una opinión pública más predispuesta a respaldar el marco de laxitud legal al que se ven hoy por hoy sometidos. Las plataforma más importantes, cuya actividad se centra en intermediar el intercambio de viviendas entre particulares (HomeForHome, IntercambioCasas, KNOK y MyTwinPlace) sin una contraprestación económica a cambio en concepto de alquiler, albergaban en España una oferta de 23.385 propiedades, lo que supone tan sólo un 7% del total del mercado del alojamiento turístico residencial intermediado por plataformas P2P.

Estructura de la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler comercializadas a través de plataformas P2P

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



El análisis de los precios de la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler refleja su clara ventaja en el mercado frente al resto de tipologías alojativas regladas equiparables en dotaciones y espacios, cuya razón se sitúa los menores costes operativas producto de la diferencia de regulación, tal y como se expone en el capítulo 8. En todas las ciudades analizadas, los precios de esta oferta se sitúan en valores por debajo de los precios de la oferta hotelera (única de las tipologías reguladas para la que se dispone de sus precios de venta que calcula el INE):

Se trata de una diferencia que no se debe achacar a los mayores servicios prestados en los hoteles, por cuanto los ADR (tarifa media diaria por habitación) que publica el INE no incluyen ningún tipo de servicio más allá del alojamiento.

Segmento urbano

Del análisis de los precios por destino se desprenden dos conclusiones relevantes, que confirman el carácter comercial de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler y su competencia directa y sustitutiva con el resto de tipologías alojativas:

1. El posicionamiento turístico de la ciudad y el valor de su mercado inmobiliario se reflejan en los precios de comercialización de estos alojamientos, con una correspondencia muy clara respecto al resto de tipologías regladas. Las ciudades donde los precios de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler son más altos coinciden con aquellas ciudades donde a su vez cuentan con ADRs más elevados. Este es el caso de San Sebastián, Barcelona y Madrid, si bien con diferencias menores.

Precio medio diario por plaza de alojamiento según la tipología alojativa en los destinos urbanos analizados

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

Destino	Alojamiento en viviendas		Alojamiento reglado			
		1*	2*	3*	4*	5*
San Sebastián	28,16 €	n.d	45,39 €	n.d	57,22 €	n.d
Barcelona	24,65 €	29,33 €	38,28 €	42,14 €	55,10 €	109,72 €
Palma de Mallorca	21,27 €	n.d	n.d	n.d	43,26 €	95,20 €
Madrid	21,16 €	n.d	26,91 €	32,03 €	40,63 €	80,60 €
Sevilla	21,07 €	27,46 €	30,65 €	33,58 €	36,56 €	n.d
Bilbao	20,24 €	n.d	n.d	31,73 €	36,07 €	n.d
Santiago de Compostela	19,46 €	n.d	n.d	27,46 €	36,15 €	n.d
Granada	16,03 €	n.d	21,86 €	29,97 €	30,74 €	n.d
Alicante	15,59 €	n.d	n.d	26,93 €	40,07 €	n.d
Málaga	15,41 €	n.d	27,57 €	29,21 €	43,08 €	n.d
Valencia	15,24 €	n.d	n.d	27,77 €	32,02 €	n.d
Las Palmas de Gran Canaria	15,51 €	n.d	20,96	25,91 €	36,72 €	n.d
Media (urbano)	21,74 €	28,40 €	30,23 €	30,67 €	40,64 €	95,17 €

2. Las tipologías de los servicios de alojamiento turístico de alquiler son comparables con las regladas, en la medida en que su capacidad, según el tamaño del grupo de viajeros al que acogen, es mayoritariamente de 1-2 y 3-4 huéspedes. Adicionalmente, si comparamos los alojamientos en viviendas con el espacio disponible que tienen los huéspedes en las habitaciones de los establecimientos reglados (dado que es uno de los criterios de mayor objetividad para poder hacer esta comparación), podemos concluir que la propiedad típica proporciona mucho más espacio privado al huésped que los hoteles de entre 3 y 5 estrellas.

Así, a partir de los datos de superficie publicados por las plataformas Homeaway y Wimdu (las únicas que publicaban esta información a la fecha del análisis) en los principales destinos urbanos analizados, el espacio medio disponible con carácter individual para el turista o grupo que viaja conjuntamente es de aproximadamente 19 m² por huésped. Es decir, una vivienda típica anunciada para alquiler turístico con capacidad para 4 personas suele tener una superficie habitable anunciada de 76 metros cuadrados³⁸. En contraposición a este espacio de uso privativo para el turista durante su alojamiento, la superficie media requerida por la legislación para su disfrute por parte del huésped a nivel privado (es decir, el espacio de las habitaciones) aunque varía por regiones, se sitúa en torno a 15 m² para hoteles de cinco estrellas, 11m² para cuatro, o 9m² para un tres estrellas³⁹.

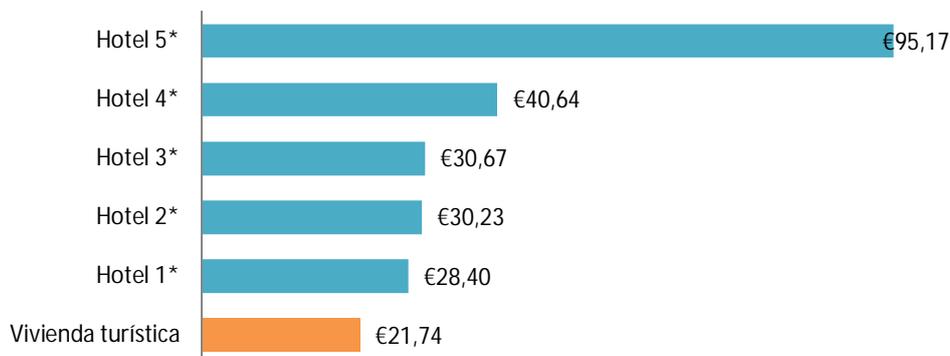
³⁸ Esta superficie media coincide con nuestra estimación, de acuerdo con información del INE y del Ministerio de Fomento, de la superficie media de las viviendas en España.

³⁹ Más adelante, en el apartado dedicado a los costes de la regulación, tomamos como base de comparación con el alojamiento en vivienda el hotel de 3 estrellas. Aunque la superficie disponible para el huésped es mucho menor en este caso, el nivel de servicio (alojamiento más desayuno) es el que más se puede asemejar al caso del alojamiento en vivienda.

La ventaja competitiva del precio del alojamiento turístico en viviendas arroja diferencias sustanciales que oscilan entre el 30% y 340% respecto a los precios de los hoteles.

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



Una aproximación a los niveles medios de ocupación en la oferta de servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler de las principales ciudades españolas lo situaba cercano al 76% para el mes de mayo de 2015, que anualizado con la misma curva de ocupaciones que en el alojamiento reglado se situaría en 67,3% anual. Según estos niveles de ocupación y a los precios medios de comercialización identificados, los ingresos medios mensuales por el alquiler a turistas de estas propiedades se situarían muy por encima del alquiler medio para inquilinos de largas estancias, que reflejan los estudios disponibles.

Concretamente con los datos disponibles que publica el portal Idealista sobre alquileres en los distritos turísticos de Madrid y Barcelona, los ingresos percibidos en dichas ciudades por el alquiler de propiedades inmobiliarias completas a turistas por cortas estancias superarían en un 43% y un 126%, respectivamente los precios medios de alquiler a inquilinos de larga estancia⁴⁰.

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%

⁴⁰ A fecha 24 de Junio, de acuerdo con la plataforma Airbnb, los ingresos mensuales que pueden obtenerse por estos servicios de alojamiento en una vivienda de características similares serían de 1.941€ en Madrid y 2.632€ en Barcelona.

Este hecho viene a corroborar dos circunstancias:

1. El pago de los turistas por disfrutar de estas propiedades no es asimilable a los gastos que supondría compartir el alquiler medio de mercado residencial de larga estancia. Este fenómeno supone una prueba más del carácter lucrativo de esta actividad perseguido por las personas físicas y jurídicas involucradas en su provisión y comercialización.
2. El efecto contrapuesto que tiene sobre el mercado inmobiliario para residentes de las zonas turísticas de las ciudades, incrementando los precios medios del alquiler, haciéndolos inasumibles para aquellos que persiguen su uso para residir de forma permanente y, por tanto, expulsando gradualmente a la población residente de esas zonas. Este hecho, que supone una de las mayores preocupaciones actuales en buena parte de las ciudades que han regulado el fenómeno estableciendo una zonificación y límites cuantitativos a su extensión para evitarlo (Nueva York, Chicago, Miami), se explica en mayor detalle en el capítulo dedicado al análisis de las externalidades negativas asociadas a este fenómeno.

La localización de las viviendas en los barrios más turísticos, que coinciden con los de mayor valor precio de alquiler de la vivienda, cuestiona el que este mercado responda a una necesidad de complementar sus rentas por parte del propietario (sin perjuicio de que puedan darse casos en los que se dé esta circunstancia) y más a una actividad económica normal y corriente.

Segmento vacacional

En el caso vacacional⁴¹, la diferencia de precios es más evidente en el segmento de 4 y 5 estrellas. En estos casos, la menor diferencia en el caso de los hoteles de 3 estrellas es congruente con el mayor uso de las zonas comunes de los hoteles (piscinas, etc.) que en estos destinos hacen los turistas, al estar su motivación más relacionada con el descanso y con el sol y playa (y menos con la visita de la ciudad), por lo que la disponibilidad de espacio de uso privado en la habitación (o la vivienda) no es tan crítico.

Precio medio diario de las plazas de alojamiento según la tipología alojativa en los destinos vacacionales analizados

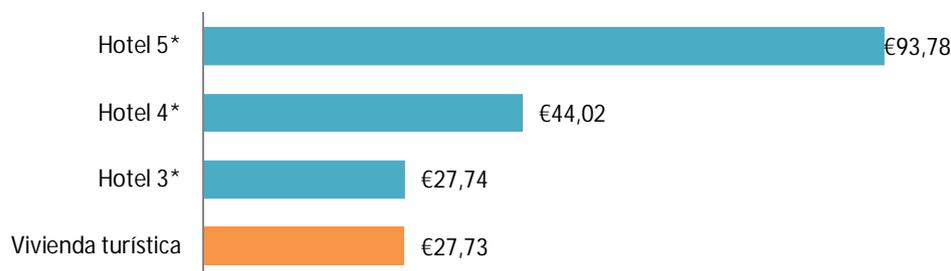
Fuente: Elaboración EY a partir de información publicada en las plataformas P2P (enero a marzo 2015) e INE

Destino	Alojamiento en viviendas	Alojamiento reglado		
		3*	4*	5*
Marbella	47,15 €	n.d	51,16 €	121,62 €
Lloret de Mar	31,23 €		n.d	n.d
Salou	27,71 €	30,60 €	n.d	n.d
Calvià	26,81 €	n.d	n.d	n.d
San Bartolomé de Tirajana	26,40 €	28,58 €	54,23 €	74,43 €
Playa de Palma	22,98 €	n.d	n.d	n.d
Peñíscola	22,23 €	n.d	n.d	n.d
Adeje	18,03 €	24,68 €	40,74 €	85,29 €
Benidorm	17,83 €	27,12 €	34,94 €	n.d
Torremolinos	16,41 €	n.d	39,03 €	n.d
Media (vacacional)	27,73 €	27,74 €	44,02 €	93,78 €

⁴¹ No hay datos disponibles acerca del ADR en hoteles de 1 y 2 estrellas en el segmento vacacional para los destinos analizados

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

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

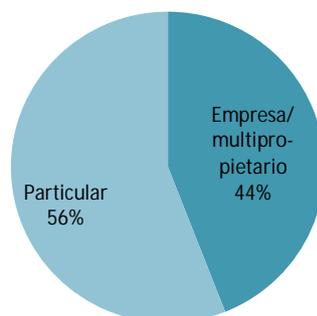


Características de los propietarios

Dentro de las dificultades para conocer el beneficiario final de las contraprestaciones por alquiler satisfechas por los turistas y del análisis realizado en los destinos mencionados, se deriva que se trata de un mercado con una relevante presencia empresarial. A partir de la información contenida en las plataformas que ofrecen este dato (Homeaway en su buscador y el resto, en la información sobre el propietario en el anuncio detrás de los anuncios del alquiler turístico publicados) el 44% correspondía a fórmulas societarias o a propietarios con más de 1 anuncio/propiedad.

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

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



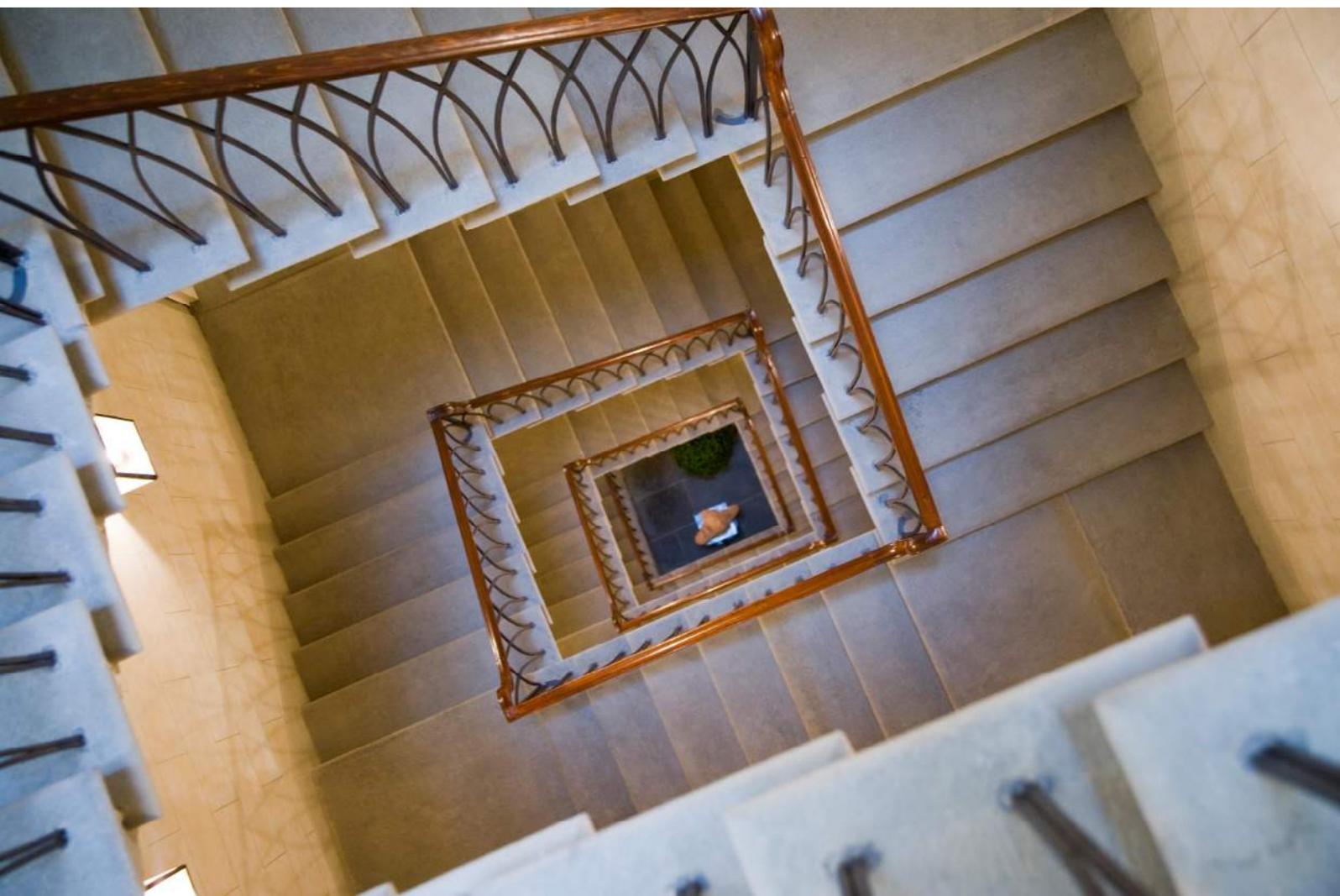
A pesar de la elevada presencia empresarial tanto en la propiedad de los inmuebles como en su gestión, los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler se caracterizan por la escasa incorporación de otro tipo de servicios adicionales a la mera limpieza a la salida, que incorporen un mayor valor añadido al cliente y permita la creación de puestos de trabajo en el destino. Lo que se desprende del chequeo exhaustivo de los anuncios de las plataformas en las ciudades analizadas es el bajo nivel de servicios provistos a los turistas que eligen este tipo de oferta alojativa.

Concretamente, más allá de la limpieza a la salida del cliente que se presta en la totalidad de ocasiones, estando indistintamente incorporada en el precio o especificándose su coste separadamente, pero obligándose a su pago, la presencia de otro tipo de servicios es muy limitada y, en algunos casos, no están relacionados con el alojamiento. Esto se comprueba en el hecho de que el servicio complementario más ofertado es el de transporte al aeropuerto, en el 10% de los casos. Tras el transporte, la posibilidad de disfrutar de un desayuno es propuesto sólo en el 4% de los casos, mientras el resto de posibles servicios (guía turístico o alquiler de coches) es totalmente marginal (sin alcanzar el 1%).

A partir de la presentación y promoción activa de estos servicios en los anuncios analizados se derivan con claridad reflejan dos realidades:

1. La oferta de los servicios no parece ser prestada por profesionales que cumplan con la regulación que les compete a cada uno de ellos. Todo lo contrario, de la formulación de la propuesta de *shuttle* al aeropuerto se deriva la involucración directa del propietario en su satisfacción, sin que se conozca si lo hace con o sin la licencia municipal correspondiente. mientras, en el caso, del desayuno el planteamiento está más dirigido a garantizar un set mínimo (“complementary breakfast”) a la llegada para aquellos cuyo horario no le permita adquirir previa y directamente los productos de alimentación para su elaboración propia y consumo en el apartamento.
2. La escasez de atenciones por parte del propietario para actuar como “anfitrión”, acogiendo al turista y mostrándole lo más relevante del modo de vida local, tal y como algunas grandes plataformas de intermediación aluden como un factor clave y diferencial del éxito de este fenómeno en sus estrategias de marketing y comunicación. De hecho del análisis pormenorizado de 49.123 anuncios de las mencionadas plataformas se desprende que la mayor parte de las propiedades inmobiliarias comercializadas no son residencias habituales donde reside el anfitrión. La escasez de enseres personales y la decoración funcional reflejada en las fotografías de cada una de ellas denota una concepción de un producto inmobiliario sin ocupantes permanentes y meramente dirigido al alquiler más que una residencia habitada cuya capacidad ociosa busca ser compartida.

Su orientación al mero alquiler sin que se involucre activamente su propietario o intermediario se justifica por el escaso valor que el mercado actual confiere al papel de la posible experiencia que puede conferir el anfitrión. De la encuesta realizada por Nielsen sobre 2.206 viajes entre el 10 de febrero y el 8 de marzo de 2015 ex profeso para el presente estudio y dirigida a conocer las motivaciones de uso de la oferta que se expone con mayor detalle en el capítulo correspondiente, tan solo el 6,1% manifestaba como un motivo relevante para elección de alquiler turístico de una vivienda por cortas estancias la posibilidad de disfrutar de la acogida del anfitrión.



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

La actividad turística lleva aparejada una condición específica de esta industria, y es la de que el consumidor (el turista en este caso), disfruta de los servicios que recibe (entre ellos el alojamiento) en un entorno que no es el habitual para él. Dada la larga tradición en nuestro país de esta actividad, especialmente en el segmento vacacional, desde la aparición de esta industria hasta nuestros días se ha desarrollado un cuerpo normativo esencialmente dirigido a proteger la posición del turista, habitualmente el agente más frágil de la cadena de valor, obligando legalmente por tanto al resto de intervinientes (oferentes e intermediarios) en diferentes aspectos que garantizan la seguridad y los derechos varios, entendidos en sentido amplio, del viajero.

Diferencias en la protección del viajero

El primero de los aspectos que se ha venido regulando tiene que ver con la existencia y aplicación de normas dirigidas a garantizar la integridad física del turista, que cuando viaja y se aloja en otro destino se encuentra, por lo general, en un entorno desconocido. Así, los alojamientos se han concebido tradicionalmente como establecimientos de pública concurrencia, es decir locales en los que el público desconoce el lugar exacto en el que se encuentra y además no puede ser previamente formado en relación con ningún sistema de protección. Los alojamientos, con carácter general, cumplen estas condiciones, por lo que los reglados están sometidos a la normativa general de este tipo de establecimientos así como a reglas específicas de la actividad alojativa; que conllevan una serie de inversiones tanto en el inmueble como en el posterior mantenimiento de las instalaciones, consumos, señalética, etc.

Adicionalmente, los establecimientos reglados están también, con carácter general, obligados a una unidad de explotación por diferentes razones (convivencia, tránsito de personas, usos del suelo, etc.), con la excepción de los hostales y las pensiones, que pueden ocupar sólo una parte del edificio⁴². La unidad de explotación implica que la dedicación tanto física como temporal del establecimiento es, en su totalidad, prestar servicios de alojamiento; por lo que la normativa no prevé en estos casos excepciones relacionadas con la habitualidad o no del uso espacio físico para la actividad de alojamiento. De forma análoga, hostales y pensiones pueden ocupar parte de un edificio, pero su uso es siempre el alojamiento.

En contraposición a esto, los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, al desarrollarse en edificios cuyo destino originario era ser residencia habitual de sus inquilinos, es decir, viviendas, no están conceptuados al día de hoy como establecimientos de pública concurrencia, a pesar de que en ellos coexistan residentes habituales con un público que cumple la condición de desconocer el entorno en el que se encuentra. Ello es debido a que el objetivo inicial para el que fue concebido, como es la residencia habitual, se transforma al dedicarse al alojamiento turístico o de corta duración a través de su alquiler, lo que limita el cumplimiento del conjunto de derechos del turista vinculados al alojamiento que lo acoge. Desde este punto de vista, el hecho de que coexistan la residencia habitual de los vecinos que viven en el edificio con la esporádica realizada por los turistas que se alojan unos días no debe menoscabar los derechos de estos últimos que si están garantizados en el resto de tipologías turísticas.

Diferencias en la información al usuario

El segundo de los ámbitos que cuenta con una exhaustiva regulación, especialmente autonómica, es el que se refiere a la protección de los derechos de información al usuario de un alojamiento. Precisamente por tratarse de un servicio que se desarrolla fuera del entorno habitual del cliente y a

⁴² Se trata de una tipología alojativa en retroceso. En el período 1999- 2014 las plazas disponibles en hostales, de acuerdo con el INE, han disminuido un 13%; mientras que las de los hoteles han crecido un 55%.

una distancia considerable de su residencia permanente, es fundamental que el usuario tenga la seguridad acerca de que la oferta cumplirá con las características previamente anunciadas. Existen para el caso diferentes normas que establecen la necesidad de identificar claramente el establecimiento como alojamiento⁴³; que obligan al mismo a anunciar previamente las normas asociadas a su uso (como horas de entrada y salida); que exigen la puesta a disposición del usuario de libros (visados por la autoridad competente) de reclamaciones. En el caso de los hoteles – apartamento (o apartahoteles), dado que cuentan con instalaciones para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad alojativa, están sometidos, así mismo, a normas específicas de sanidad e higiene, en este sentido dirigidas a salvaguardar los derechos del usuario sobre su salud alimentaria.

En el caso de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, no hay una normativa que regule este tipo de aspectos, cuyo cumplimiento se pretende que solo descansa en las valoraciones que los propios usuarios realizan en las plataformas web, de forma voluntaria, una vez hecho uso del servicio; valoraciones que, por otro lado, no llevan aparejadas la obligación de ser auditadas o certificadas por parte de un órgano independiente, siendo últimamente más que frecuentes las denuncias recibidas en redes sociales por unas valoraciones sesgadas que han sido publicadas sin control alguno.

Por otra parte, de hecho los alojamientos reglados han de disponer de seguros de responsabilidad para hacer frente ante eventualidades que, por razones ajenas a la voluntad o las acciones del turista, puedan producirse y menoscabar sus derechos.

Asimismo esos establecimientos deben cumplir una regulación dirigida a proteger los derechos del usuario relacionados con la información que se extiende al tratamiento de los datos personales de los clientes mediante instrumentos electrónicos, de obligado cumplimiento para cualquier entidad pública o privada que gestiona datos personales.

Diferencias en la calidad exigida al alojamiento

El inicio de la actividad turística en nuestro país hace décadas coincidió con una época en la que la información era mucho menos accesible que en la actualidad. Por esta razón, y con el objetivo de estandarizar en la medida de lo posible los servicios de alojamiento, se fue desarrollando un compendio normativo dirigido a ordenar y categorizar esta oferta de acuerdo con una serie de parámetros de espacio disponible para el huésped, comodidades, servicios añadidos, instalaciones, etc.

De esta forma, el turista, a pesar de no tener acceso (o tenerlo más limitado) a la información del establecimiento en el que pretendía alojarse, podía confiar en un sistema legalmente establecido que le proporcionaba una información genérica acerca de la calidad de la oferta que se encontraría una vez llegado al destino. En esta misma línea, ha sido tradicional también el uso de sistemas de certificación de la calidad en las instalaciones y servicios de la planta alojativa que la propia oferta ha desarrollado de manera voluntaria⁴⁴. Este tipo de normas y sistemas de calidad ha contribuido a situar los servicios alojativos en nuestro país en la vanguardia a nivel mundial; y a mejorar la percepción de los destinos españoles y sus diversos prestadores de servicios ante los turistas.

Esta normativa, que aplica a los establecimientos reglados, además de variar notablemente entre comunidades autónomas por la ausencia de una coordinación normativa y una deseable unidad de mercado en esta materia, suele ir mucho más allá de lo que sería estrictamente necesario para la salvaguarda de los intereses del cliente, llegando a regular aspectos como los metros cuadrados

⁴³ En el caso de la señalización exterior del alojamiento, este requisito no sólo cumple una labor informativa para el viajero, sino también para el residente habitual, que puede así tomar una decisión de alquiler o compra de una vivienda habitual con toda la información del entorno, incluyendo la presencia de servicios de alojamiento.

⁴⁴ En el pasado se ha desarrollado un importante programa de certificación de la calidad turística financiado en parte por las administraciones españolas: la “Q” de calidad turística, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española, conformado entre otros, por la Secretaría de Turismo, las comunidades autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias.

que debe tener un baño de una habitación, la existencia de servicios de peluquería en ciertas categorías de establecimientos o el tipo de cubiertos que debe haber en la cocina de un hotel-apartamento. A pesar de esta profusión regulatoria, se pueden identificar aspectos de carácter mínimo que son fundamentales para una adecuada experiencia del usuario, como la climatización, la limpieza, los espacios mínimos para el hospedaje, los elementos necesarios para la conservación y consumo de alimentos, etc. Ninguno de estos aspectos (salvo en la nueva regulación canaria) está actualmente contemplado para los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, más allá de la información y fotografías que el propietario incluye en la plataforma, sin supervisión o comprobación alguna acerca de su grado de correspondencia con la realidad.

Diferencias en la regulación que protege la convivencia

Como se mencionaba anteriormente, la situación más habitual de la oferta alojativa reglada es la de la existencia de una unidad de explotación. La dedicación completa del edificio a la actividad de alojamiento está relacionada con la separación que por lo general existe, en el contexto físico, de las actividades económicas y las residenciales; de forma que la concurrencia de turistas y residentes habituales se desarrolle con las mínimas incidencias posibles para estos últimos. Se trata de un papel que ha sido desempeñado por el planeamiento urbanístico, respondiendo a la necesidad de separación de los usos residenciales de los económicos y del propio modelo urbano y la preservación de la vivienda para la población residente como eje y motor de los centros de las ciudades.

Hasta la fecha los Planes Generales de Ordenación Urbana han sido los instrumentos encargados de establecer la plasmación en el territorio de cada municipio de los usos del suelo para la localización de las actividades económicas, la compatibilidad de usos y su transformación en el tiempo, que la expansión del alquiler como alojamiento turístico ha comenzado a pervertir, con los numerosos efectos identificados en el capítulo correspondiente.

En otro orden, la salvaguarda de la población local se extiende, para los servicios de alojamiento reglado, al cumplimiento de una serie de requisitos relacionados con la seguridad nacional, y que obligan al mantenimiento y posterior comunicación a las fuerzas de seguridad por parte de sus gestores de una ficha de los turistas que se alojan en ellos.

Estas normas no están actualmente presentes en los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, ni siquiera en los casos en los que este fenómeno ha sido objeto de regulación (parcial) en algunos territorios.

Diferencias en la aplicación de la regulación transversal de las actividades económicas

Por último, existe una serie de normas comunes a cualquier sector relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones sociales y laborales con los trabajadores que prestan sus servicios en una entidad; así como la tributación directa e indirecta por diferentes conceptos que grava las actividades económicas y municipales; o la adecuada remuneración de los derechos relacionados con la propiedad intelectual (por la existencia obligatoria por norma de televisiones, música ambiental y similares) y que están plenamente implantadas en el sector del alojamiento reglado. Incluso existen regiones en las que el establecimiento que proporciona servicios de alojamiento debe pagar una tasa turística relacionada con esta actividad.

No está nada claro, en el caso de los servicios de alojamiento en viviendas de uso turístico, especialmente aquellos en los que el propietario de la vivienda es un particular, que se estén cumpliendo diligentemente todas estas normas.

Viabilidad en la aplicación de las normas

Algunas de las razones que explican la ausencia de regulaciones, ni tan siquiera de carácter básico o mínimo, en gran parte del territorio nacional tienen que ver con el carácter reciente de este fenómeno en lo que respecta a la posibilidad de gestionar reservas de corta estancia, aún a pesar de la larga tradición de estos servicios en los destinos de costa (aunque por otros canales y de mayor duración). No obstante, puede afirmarse también que existen dificultades prácticas en la aplicación de este tipo de normas, en caso de que existieran, para el sector de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler. Los alojamientos reglados, a pesar de contarse por miles las empresas que los gestionan (debido a la elevada atomización de la oferta en este sector), están registrados oficialmente y sometidos a la obtención de diferentes tipos de licencias para operar, por lo que son fácilmente identificables para ser objeto de inspecciones o para la resolución de reclamaciones de los clientes. La ausencia de registros sistemáticos de servicios de alojamiento en viviendas impediría desarrollar una labor similar en esta parte de la oferta de alojamiento en viviendas de uso turístico.

Por otra parte, la afloración de la enorme oferta identificada en los apartados anteriores en registros públicos presupondría el cumplimiento de una serie de requisitos, cuya demostración habría de hacerse ya sea a través de una declaración responsable del propietario (con posibles comprobaciones posteriores) o mediante una actuación de inspección previa (con medios públicos propios o mediante algún tipo de delegación a un tercero) por parte de la autoridad competente. Esta circunstancia puede explicar en parte la ausencia de requisitos exigidos para el registro de estos servicios de alojamiento turístico en las comunidades autónomas que han aprobado este tipo de registros, ya que la enorme oferta existente podría haber hecho inviable este tipo de comprobaciones previas (lo que no puede excusar, en todo caso, la ausencia de regulación básica) por falta de medios públicos para ello.

Es precisamente la existencia de nuevos medios tecnológicos (principal palanca de cambio en los servicios del alojamiento) la que puede venir a resolver parte de este problema. Así, en otros sectores, el papel del intermediario entre oferta y demanda conlleva algunas obligaciones subsidiarias aparejadas, relacionadas con la protección de los derechos del consumidor. En el caso de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler, los servicios de intermediación se concentran en España en unos pocos agentes que deberían contribuir a resolver, con apenas un pequeño control previo, la viabilidad en la aplicación de las normas que, en su caso, se desarrollen para regular esta oferta. Adicionalmente, la existencia de un proceso de certificación previa del cumplimiento de los requisitos normativos para los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler (al modo de un certificado de conformidad de vehículos o la certificación energética de edificios), propiciaría también el adecuado cumplimiento de dichas normas.

Si nos aproximamos de manera sistemática a estas diferencias, observamos que el compendio normativo exigible a un establecimiento reglado es mucho mayor e intensivo que al de un alojamiento en vivienda, muy reducido incluso cuando está regulado e inexistente en una parte muy importante de este tipo de oferta en nuestro país; y que esto tiene como consecuencia una clara ventaja en el precio⁴⁵ por la no sujeción a una normativa que establezca exigencias y le haría incurrir en unos costes operativos tales como los que ha de cumplir la oferta regulada.

Los aspectos anteriormente mencionados hacen que los alojamientos regulados deban cumplir con multitud de normas estatales y autonómicas dirigidas a garantizar los derechos y la adecuada protección de los turistas y a proporcionar una calidad asociada con la categoría alojativa del establecimiento, que en la mayoría de los casos difieren según las normas autonómicas aplicables en cada territorio, así como las establecidas por los ayuntamientos en el ámbito de sus competencias; frente a las escasas regulaciones autonómicas existentes en el caso de los servicios de alojamiento turístico en viviendas de alquiler. Por ámbitos, y debido a esta ausencia de regulación en muchas comunidades autónomas, existe una gran diferencia entre ambos tipos de servicios de alojamiento.

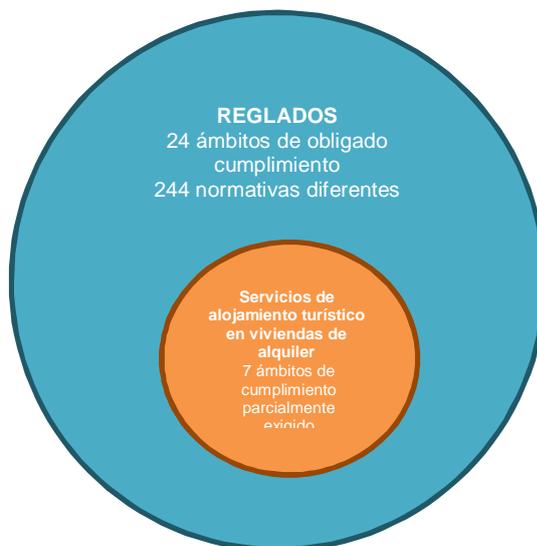
⁴⁵ Durante el mes de abril de 2015 la plataforma Wimdu ha lanzado una campaña de publicidad en TV en la que se anuncia como alojamiento alternativo *“con espacio como el de una suite, a la mitad de precio, en el corazón de la ciudad (...) a la mitad de precio que un hotel”*.
<https://www.youtube.com/watch?v=h5Gqm2wmH5E>

Así, 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 costes de 17,2 euros menos por plaza alojativa comercializada que se traduce en unos menores precios de venta, provocando una clara situación de competencia desleal en el mercado. Para responder a las garantías expuestas, 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 generan costes.

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 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 alquiler⁴⁶.** 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, 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 alojativa⁴⁷ en el precio.**

⁴⁶ 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.

⁴⁷ 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).

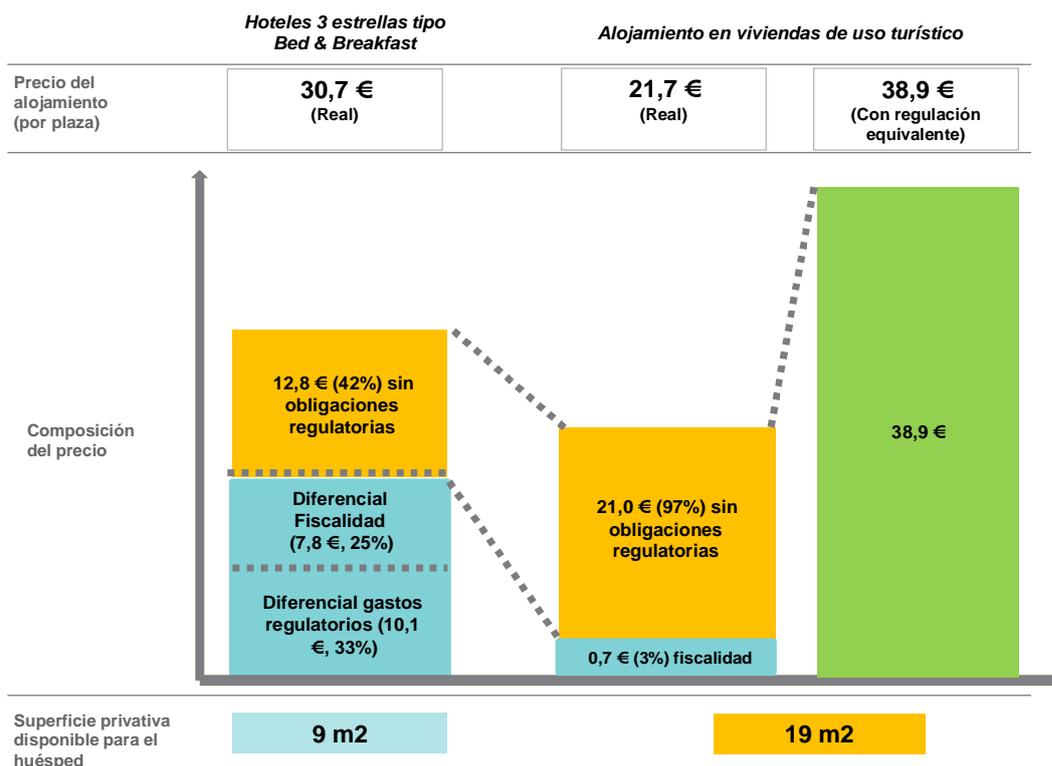
De esta manera una plaza media de una hotel de 3 estrellas ha de asumir un diferencial de 17,2€ frente a una misma plaza de una vivienda en alquiler por el impacto de la desigual regulación y su tratamiento fiscal.

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 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.



100

ZB EKT EKP 2002

50

ECB EZB EKT EKP 2002

20

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. 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 alojamiento turístico en viviendas de alquiler, 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 internacionales, 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 no 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

Los retos que sobre el modelo turístico y sus diversas externalidades en los destinos introducen la aparición y extensión de las plataformas P2P no son exclusivos de las ciudades y las zonas del litoral español. De hecho, la mayor parte de los principales destinos mundiales han reaccionado con celeridad al crecimiento exponencial del alquiler de viviendas para su uso turístico para establecer, según distintos modelos y objetivos, un marco normativo que responda a su crecimiento y limite sus efectos adversos. Podemos afirmar que todas grandes capitales mundiales están viviendo una importante presión en cuanto a la oferta fruto del alquiler de viviendas que hasta hace relativamente poco no se explotaban como alojamiento de corta duración.

Buena parte de las opciones normativas de los destinos internacionales que ya han regulado el alquiler de alojamiento turístico se amparan en la constatación de los principales impactos analizados en el presente documento, por lo que consideramos que el conocimiento de su casuística y objetivos puede servir como punto de referencia para ser trasladado a la realidad española. No obstante, cabe destacar que muchas de estas iniciativas internacionales ya en marcha responden a la propia situación específica de cada uno de los destinos en cuestión, mientras se ha carecido en muchos casos de una visión homogénea a nivel país o incluso a escala regional para tratar el fenómeno del alquiler de viviendas a través de las plataformas P2P, limitando su éxito y complicando la propia aplicación por parte de propietarios y operadores.

Ello es debido a que, en general, ha primado la necesidad de acelerar la puesta en marcha de una regulación que dote de un carácter legal al fenómeno, frente a un análisis más profundo de sus implicaciones. De hecho alguno de los destinos pioneros en la regulación con normas que no superan el año, están inmersos en procesos de cambio de las mismas, por la dimensión y los efectos inesperados que está provocando el alquiler de viviendas a turistas facilitado por las plataformas P2P (como es el caso de San Francisco y Barcelona). Así mismo, el carácter individual de las iniciativas en marcha ha respondido a las distintas velocidades y particularidades de los modelos urbanos y turísticos de los destinos, así como a la diferente sensibilidad sobre la necesidad de preservar los derechos de los consumidores y los efectos multiplicadores de la cadena de valor turístico, frente a las supuestas nuevas tendencias de consumo de los turistas, que, al menos en España, tal y como se ha demostrado, no son tales.

La propuesta de recomendaciones para definir en España una respuesta integral, estratégica y sostenida que persigue el presente trabajo parte de la ventaja del conocimiento sobre las iniciativas regulatorias que se recogen en el presente capítulo. La primera de ellas se resume en la necesidad de dotarse de un marco normativo lo más homogéneo posible a nivel país, que garantice un marco de competencia en igualdad de condiciones entre los diversos operadores de servicios de alojamiento turístico y permita a los diferentes gestores de los destinos limitar los posibles efectos externos negativos que están incidiendo sobre sus sociedades locales.

La segunda se basa en la experiencia e instrumentos utilizados por los destinos líderes mundiales que en gran parte responden a sus propias casuísticas y que en relación con el presente estudio han sido tenidos en cuenta a modo de “laboratorio” sobre el propio fenómeno y la eficacia de su respuesta regulatoria. Las principales conclusiones obtenidas de su análisis han servido para alimentar la mayor parte de contenidos de la propuesta de recomendaciones recogidas en el capítulo 11. Las cuestiones más relevantes se resumen a continuación.

Protección de la convivencia y la población local

A. Zonificación

- **París:** Con el propósito de preservar los barrios del centro de París para los residentes y controlar el crecimiento de la oferta de alojamiento turístico en su seno, el Ayuntamiento de París exige el cambio de uso de las viviendas de residencial a turístico ya que entiende que ya no se trata de una propiedad dedicada a la residencia permanente. Concretamente, para poder realizar la actividad de alquilar una vivienda por cortas estancias a turistas dentro de la legalidad, las viviendas dejarán de tener un uso residencial y pasarán a tenerlo turístico. Al verse modificada la finalidad o el destino originario de la vivienda, los propietarios deben solicitar una autorización que permita el uso turístico.

Ello se concreta en la declaración previa de cambio de uso que es obligatoria para poder alquilar por estancias cortas a turistas. Esta declaración consiste en solicitar ante el Ayuntamiento que se realice el cambio de uso de la vivienda de residencial a uso turístico. De este trámite quedan exentas las viviendas de uso turístico que constituyen la residencia principal (vivienda habitual durante un mínimo de 8 meses) del propietario. Es decir, si es la vivienda habitual no es necesario realizar la declaración de cambio de uso.

- **Miami:** con el propósito de limitar sus efectos territoriales establece que las viviendas de alquiler deben ser inmuebles situados dentro la zona RM-1 y TH, en concreto, las zonas de Flamingo Park y la Espanola Way, salvo que se trate de alquileres anteriores a la ordenanza municipal de junio del año 2000. Por lo tanto, todos aquellos inmuebles que queden fuera de las zonas delimitadas por la normativa de aplicación, serán considerados ilegales.

Sin perjuicio de lo anterior, la realización de esta actividad de alojamiento turístico queda supeditada a la solicitud de una autorización que permita el ejercicio de dicha actividad, por lo que en el momento en el que el inmueble esté situado fuera de la zona permitida, no obtendrá la licencia y, por ende, no podrá ser destinado al uso turístico.

- **Nueva York.** Se trata de la regulación más restrictiva (dejando a un lado, obviamente, aquellas que prohíben el fenómeno) que una ciudad ha realizado sobre el alojamiento turístico en viviendas residenciales. La *Multiple Dwelling Law*, normativa neoyorquina de "propiedad horizontal", regula la existencia de condominios (cada propietario tiene una propiedad con una participación proporcional de la zona común) y *co-ops* (corporaciones de viviendas cooperativas que poseen un edificio entero). Al comprar un *co-op*, se compran acciones en una corporación proporcionalmente al tamaño del apartamento y el comprador se convierte en socio de la corporación junto con sus vecinos. Más que una propiedad, es un contrato de arrendamiento. Esta norma diferencia entre las viviendas, de clase A y de clase B, permitiendo el alquiler en la segunda y prohibiéndolo, tajantemente, en la primera en función de una zonificación de la ciudad que responde a los principios de su modelo urbano. Con esta medida, el Ayuntamiento de Nueva York establece las viviendas que no pueden utilizarse para estos usos turísticos, de hecho, exige que los inmuebles estén libres de cualquier tipo de inhabilitación impuesta por el *New York City Zoning Code*.

B. Acuerdo de la Comunidad de Propietarios

- **Nueva York.** El papel que juega la comunidad de propietarios es fundamental y, en la ciudad de Nueva York, debe examinarse al detalle el contenido de los estatutos de las comunidades ya que la mayoría vetan todo tipo de actividades que disten de la residencia habitual por propietarios. La importancia que se le da a los vecinos es fundamental para conseguir un control de esta actividad. Este es uno de los mecanismos de control sobre los cuales versará la posterior propuesta regulatoria. Conseguir que la Comunidad de Propietarios sea soberana en las decisiones tomadas por sus inquilinos y tenga poder suficiente como para, al menos, vigilar que se cumplen una serie de requisitos.

Garantizar las dotaciones mínimas

A. Calidades exigibles

- **Roma:** La regulación italiana es muy estricta en lo que a dotaciones mínimas se refiere y regulan el alojamiento turístico en viviendas prácticamente como si de un *Bed&Breakfast* se tratase. De hecho, hay bastante debate en la región sobre qué debe considerarse una cosa y no otra. Los requisitos mínimos exigibles para una vivienda que quiera prestar servicio de alojamiento turístico son los siguientes:
 - o Consideración como empresario con el alquiler de más de tres viviendas para uso turístico.
 - o Las habitaciones deben tener puerta y ventana.
 - o Si se trata de estudios o monolocales, superficie de 28m² para un huésped y 38m² para dos huéspedes.
 - o Los baños contarán con wc y bidet. Deben contar con un baño cada 5 camas.
 - o Sala de estar dotada de ventana.
 - o En cuanto a la cocina también es imprescindible y debe, asimismo, tener ventana.
 - o Las categorías catastrales admitidas para las viviendas de uso turístico son las de A1 – A2 – A3 – A4 – A5 – A7 – A8 – A11.

- **Milán:** Sigue el mismo patrón que su vecina romana de Lazio: una normativa con unas dotaciones mínimas que permitan ofrecer un servicio de calidad (equiparable como se ha mencionado, a albergues o B&B). Todas las viviendas necesitan cumplir:
 - o Las normas mínimas de calidad, por ejemplo, garantizar el mínimo de 8 metros cuadrados de área, excluyendo cualquier compartimento para accesorios, para cada cama;
 - o Se deben garantizar las siguientes prestaciones básicas: suministro de electricidad, agua, calefacción y posiblemente gas;
 - o El mantenimiento de rutina para la plena eficacia de la vivienda y los sistemas tecnológicos relacionados;
 - o La limpieza de los locales, mobiliario, estructuras y equipos de la cocina en cada cambio de cliente;
 - o La prestación de servicios y la recepción de los huéspedes.

- **Chicago:** Chicago modificó su normativa en materia de *short-term rentals* en el año 2011. Hasta ese momento, el alquiler de viviendas para uso vacacional estaba completamente prohibido. La regulación de Chicago introduce la solicitud de una *Vacational Rental License* obligatoria a todo aquel que desee poner en alquiler su vivienda y la definición de alquiler vacacional como unidades de alojamiento de más de seis habitaciones disponible para su alquiler temporal para huéspedes que no son propietarios. En esta línea es obligatorio:
 - o Proveer a los huéspedes de jabón, toallas y ropa de cama limpias, y un número de contacto local;
 - o Realizar la limpieza de las unidades domésticas a la entrada de cada nuevo cliente;
 - o Exhibir el número de licencia y diagrama de evacuación dentro de la unidad habitacional.

Seguridad e integridad física

- **Chicago:** Como se ha mencionado con anterioridad, el Ayuntamiento de Chicago exige una licencia para que el alquiler sea considerado legal. Pero esta licencia no se obtiene en Turismo ni es una mera declaración responsable –medidas que se establecen en algunos de los decretos autonómicos de España-. Para obtener esta licencia se requiere:
 - a) Inspección del edificio por el *Department of Buildings Inspection*;
 - b) Revisión del *Department of Zoning*;
 - c) Pago de una tasa al *Department of Business Affairs and Consumer Protections* de hasta 500\$.

Es decir, el edificio tiene que cumplir con unas condiciones mínimas de habitabilidad, tiene que respetar los límites de la zonificación impuesta en la ciudad y, además, pagar una tasa en defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Estos tres requisitos nacen para cumplir y garantizar los derechos de los usuarios que acceden al servicio de alojamiento turístico en viviendas.

- **Ámsterdam:** Especialmente protector con los residentes en la Comunidad de Propietarios, es fundamental cumplir con la normativa de incendios y queda delimitado (independientemente del número de metros cuadrados del inmueble) el número máximo de huéspedes que pueden alojarse al mismo tiempo. La eficaz labor inspectora de los organismos competentes de la capital holandesa ha logrado que todas las medidas exigidas a los usuarios que prestan un servicio de alojamiento turístico garanticen los estándares de calidad de la ciudad. Con el objeto de proteger a huéspedes y vecinos, el inmueble debe cumplir con la toda la normativa contra incendios.

Capacidad de alojamiento

- **Ámsterdam:** Atendiendo a medidas de salubridad y, sobre todo, a la ya citada protección de los inquilinos de la Comunidad de Propietarios, no se podrá hacer coincidir más de 4 huéspedes en el inmueble al mismo tiempo.
- **Singapur:** Los alojamientos y habitaciones en Singapur únicamente se pueden alquilar por periodos de tiempo superiores a los 6 meses. Por lo tanto cualquier alquiler por un periodo inferior a seis (6) meses sería completamente ilegal. Para el alquiler de casas o unidades residenciales privadas hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - a) Cada huésped deberá ocupar al menos 10 metros cuadrados, y no se podrá superar el máximo de 8 habitantes por casa (incluidos los propietarios si estos viven en la misma).
 - b) Las unidades domesticas deberán contar con funcionalidades básicas como cocina, baño, salón, zonas de comida, etc. dentro de la casa.

El concepto de habitualidad

- **Ámsterdam:** La ciudad europea defensora por excelencia de la economía colaborativa recoge en la página web de su Ayuntamiento la siguiente aseveración “*huizen zijn niet hotels*” o lo que es lo mismo, las casas no son hoteles. Si bien mediáticamente se ha pretendido ofrecer una imagen irreal de la regulación en Ámsterdam, la realidad es que únicamente se permite el alquiler de corta duración de viviendas particulares como una actividad no habitual, en la residencia habitual y limitada a 60 días al año.

Ámsterdam permite esta actividad siempre y cuando se trate de un *hobby*, y debe cumplir una serie de requisitos, controlados de manera exhaustiva por los organismos inspectores correspondientes. En este punto, cabe hacer mención a que, al referirse la normativa del municipio a actividad no habitual y hobby, está, asimismo, haciendo referencia al

concepto de actividad profesional. De hecho, la propia legislación contempla que el alojamiento de viviendas para uso turístico no debe tener apariencia de negocio. Tanto es así, que el propio Ayuntamiento inspecciona los anuncios publicitados en las webs de las plataformas para ver si cumplen o no con los requisitos de vivienda habitual y no profesional. Si la percepción es la de que una empresa está intentando lucrarse poniendo pisos en alquiler, el propietario es sancionado gravemente.

- **San Francisco:** San Francisco ha sido y es la cuna de las grandes corporaciones que han nacido al abrigo del fenómeno mal llamado de la “*sharing economy*”. La actual norma entró en vigor el 1 de febrero de 2015 y desde el principio fue conocida como la “Ley Airbnb”. Se trata de una norma que persigue integrar algunos de los conceptos ya utilizados (habitualidad, número máximo de días al año, etc.) creando un marco de imposible control. Se parte de la posibilidad de poder alquilar únicamente la residencia propia (impidiendo por tanto el alquiler profesional) siempre y cuando se ocupe efectivamente durante al menos 275 días al año o el 75% si no se ha ocupado el inmueble el año natural completo. Esto es, se permite alquilar un máximo de 90 días al año.

Se trata de una norma más evolucionada que sus predecesoras. Partiendo de la obligatoriedad de inscribirse en un Registro a un coste muy bajo (50 USD cada 2 años) obliga a las plataformas a recaudar las tasas turísticas, por lo que en principio establecía un sistema coherente para controlar la utilización real. Imponiendo un sistema de inscripción sencillo y obligando a las plataformas a informar del uso real de cada inmueble listado, la Administración debería ser capaz de controlar el número de días realmente alquilado por inmueble. Además, se establecían unas multas que sin ser prohibitivas podían ser suficientemente desincentivadoras (desde 416 a 1.000 USD por día de más alquilado).

No obstante, la aplicación de la norma ha sido un fracaso. 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. Sólo 170 habían sido aprobadas, una cantidad inferior al 3-4% del mercado. Unido a la falta de colaboración de los principales agentes del fenómeno, 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 era buena o no, sino que el cumplimiento de la misma sólo podía deberse a la buena voluntad de arrendadores y plataformas, la Administración no podía controlarlo.

- **Nueva York.** En lo que a las viviendas de clase B se refiere, sin dejar de lado los requisitos fiscales y de calidad de la propia vivienda, el requisito que deben cumplir para encontrarse dentro de la legalidad es que estén ocupadas, al menos, por uno de los residentes habituales de la misma. Se justificaría, por tanto, el alquiler de las viviendas con el objetivo de “compartir la experiencia con el anfitrión”, objetivo que, como se ha desarrollado a lo largo del presente informe, carece de relevancia para la mayor parte de turistas. Cuando la vivienda es la residencia habitual del propietario y se presta para su uso turístico, estaría dentro de la legalidad.

El concepto de profesional

- **Miami:** Miami es uno de los destinos donde se ha adoptado una solución basada en el porcentaje de utilización profesional de los inmuebles para la actividad alojativa. Como en otros destinos, se partió de la premisa de que una casa dedicada al alquiler “*on a short term basis*” debía seguir la normativa de los apartamentos turísticos u hoteles, pero que una actividad “complementaria” o, como se señala en Ámsterdam más cercana al “hobby” que a la generación de ingresos, podía permitirse. Es decir, podía permitirse que los particulares sacasen un rendimiento extra de los inmuebles donde residían (porque estas exenciones lo eran en base a inmuebles habitados y que eran la residencia de los posteriores arrendadores) siempre y cuando se limitase esta utilización bien en función de un máximo anual (normalmente relacionado con períodos de vacaciones máximos) o de

la imposibilidad de encadenar sucesivamente diferentes inquilinos. De este modo es la habitualidad lo que determina si estamos en un inmueble que debe regirse por las reglas de los “profesionales” o si, por el contrario, puede permitirse la actividad siempre y cuando se cumplan determinados requisitos administrativos y, por supuesto, de tipo fiscal.

- **Milán:** Cuando el arrendador alquila 3 o más casas o apartamentos en este mismo régimen y en el mismo municipio se deberá constituir como empresario. En este caso habrá que cumplir, además, con lo establecido en el *Codice Civile Italiano* en relación con la figura del empresario, principalmente, inscripción como empresario en el Registro y cumplir con las exigencias de fiscalidad correspondientes. Una normativa clara, concisa y escueta. Obliga a la constitución como empresario a aquellos usuarios que alquilen más de tres viviendas. En España, teniendo en cuenta la normativa existente del IVA, en la que empresario es todo sujeto por el mero hecho de realizar la actividad, no tiene sentido –a estos efectos, y tal y como se ha comentado con anterioridad- diferenciar entre quien alquila una vivienda y quien alquila seis. El resto de requisitos que contempla la *Legge Regionale de Lombardia* son referentes a superficies mínimas y condiciones de habitabilidad de habitaciones, baños y cocina.
- **Chicago:** El número máximo de habitaciones que cada propietario puede poner a disposición del turista es de seis (6). La referencia al número de habitaciones persigue la misma finalidad que las referencias a días máximo/año o períodos consecutivos máximos de actividad: diferenciar a aquellos propietarios o gestores que dedican el uso del inmueble a este negocio de aquellos que, básicamente, tratan de maximizar el beneficio que reporta su propiedad o alquiler que ahora, pasa de ser únicamente entendible en términos de confort a tener aparejado también un componente de ingreso.

Todas estas normas contrastan con la estrategia establecida por la capital francesa, en la que la normativa exige el cambio de uso de las viviendas de residencial a turístico; ya que consideran que por el hecho de alojar a un turista, su uso ya no es el que tenía inicialmente (residencia habitual). Se trata de una normativa que protege de forma sistemática el conjunto de derechos de consumidores y usuarios, situándose del lado de la demanda, en lugar de establecer una diferenciación en base a la tipología de la oferta; lo que encaja de forma más natural con un entorno garantista del usuario final.



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 contingentarla, 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, estudios⁴⁸ o casas- (y en ningún caso las habitaciones individuales⁴⁹) 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.

⁴⁸ Alojamientos en los que la sala de estar, la cocina y el dormitorio estén unificados en una estancia común denominada estudio.

⁴⁹ 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 específico⁵⁰.
	<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)

⁵⁰ 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 canaria⁵¹ 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.

⁵¹ 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 actividad⁵².

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.

⁵² 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 tributarios⁵³. 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

⁵³ 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 sentido⁵⁴.

- 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.

⁵⁴ 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 a 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.

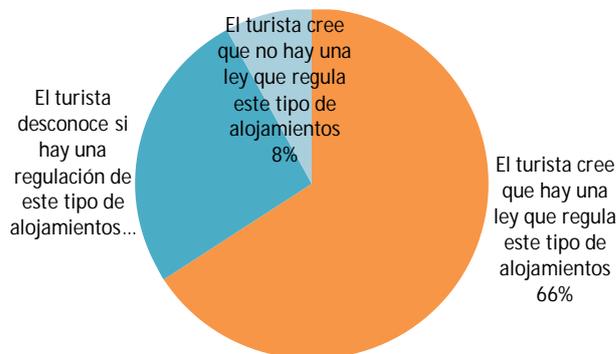
Dichas responsabilidades, tal como se recoge en la Directiva de Comercio Electrónico, están relacionadas con aplicar un deber de diligencia que cabe esperar razonablemente de ellos y que esté especificado en el Derecho nacional, a fin de detectar y prevenir determinados tipos de actividades ilegales. 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 materias⁵⁵.

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.

⁵⁵ 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

