

# Esto no es un hotel

El alquiler de alojamientos a través de plataformas de consumo colaborativo es cada vez más habitual, pero se echa en falta una regulación específica que establezca las reglas para las plataformas.

Texto Pilar Noval

El alquiler de apartamentos particulares en la playa, en la montaña o en las ciudades es una solución más de alojamiento. Ha sido tradicional en España y ha estado poco profesionalizado, aunque también había agencias de viaje que ofrecían servicios de intermediación de esta modalidad de alquiler a los propietarios de viviendas.

Pero actualmente la irrupción de las plataformas de intermediación, favorecidas por la facilidad que aportan las nuevas tecnologías, ha supuesto un gran cambio en el sector.

Este nuevo fenómeno, apoyado y ensalzado por muchos, también ha sido demonizado por otros que lo acusan de todos los males: generar economía sumergida, evasión fiscal, expulsar a los residentes de los centros urbanos, encarecer el precio de la vivienda, reducir la oferta de alquiler residencial a largo plazo (de uno, dos o más años) aumentando sus precios e impidiendo el acceso a una vivienda en alquiler de los residentes, competir deslealmente con la oferta turística tradicional, dificultar la convivencia en edificios de residentes habituales con turistas... ▶

## DEBE SABER

### Si es inquilino



#### NORMAS

Cada aplicación o plataforma de alquiler vacacional tiene sus propias normas de intermediación entre propietario e inquilino.



#### PREGUNTE POR EL SEGURO

Compruebe si hay un seguro de daños en la vivienda o revise su responsabilidad civil en algún seguro (hogar, por ejemplo).



#### CUANDO HAY PROBLEMAS

En caso de problemas, las plataformas suelen descargarse de responsabilidad sobre el contenido de sus anuncios. Hable con ellos para ver qué soluciones le ofrecen.



#### RECLAME

Si no está satisfecho con la solución, deje constancia en la propia web y denúncielo ante la Dirección General de Turismo. Si los daños y perjuicios tienen la suficiente entidad, reclame judicialmente al arrendador, a la plataforma o a ambos.

## DyD ENTREVISTA

**David Gómez**  
Inquilino de un Airbnb

### ¿Qué problema tuvo con Airbnb?

Alquilamos una vivienda en Conil de la Frontera (Cádiz) a través de la plataforma Airbnb. Mientras estábamos allí, se nos rompió el televisor y el anfitrión de la casa nos reclamó por la rotura.

### ¿Y cómo respondió Airbnb?

La plataforma unilateralmente cuantificó el daño en 200 euros, que nos descontaron sin nuestro consentimiento de la tarjeta de crédito.

### ¿Y qué hizo usted?

Yo creo que el televisor roto no valía más de 100 euros y así se lo dije a Airbnb. Además, les dije que nosotros disponíamos de un seguro de hogar que cubría este tipo de siniestros, pero para dar parte necesitaba los datos de la persona propietaria del televisor y Airbnb no quiso facilitarnos estos datos.

### ¿Y tiene usted alguna otra queja de su estancia?

Pues sí. Nos habíamos quejado por falta de luz, agua y fallos en la depuradora, que nos impidieron usar la piscina. Todos ellos los cuantificamos en 380 euros.



### TUVIMOS PROBLEMAS CON LA PLATAFORMA Y LA SOLUCIÓN NO NOS PARECIÓ JUSTA.

### ¿Estuvieron de acuerdo con la compensación de la plataforma?

Airbnb nos rebajó la compensación a 130 euros en cupones para utilizar durante el año 2017. Como no nos pareció suficiente, nos pusimos en contacto con la Asesoría de OCU que inició una mediación para solicitar a la plataforma:

- que facilitaran los datos de la persona propietaria del televisor para que la compañía de seguros tramitara el siniestro;
- contactar con el propietario, peritar el televisor y abonar los daños;
- que la valoración de la reclamación se atuviera al valor real del televisor;
- la devolución de los 200 euros, al entender que Airbnb no está autorizado a realizar el cobro unilateralmente;
- y por último, por no haber recibido respuesta a las sucesivas reclamaciones que habíamos presentado por falta de luz y agua y por el mal funcionamiento de la depuradora de la piscina que nos impidió utilizarla, sin recibir respuesta alguna, solicitaban a Airbnb una indemnización por el incumplimiento parcial del contrato.

### ¿Y como se solucionó el caso?

No hubo respuesta de la plataforma y la Asesoría volvió a reclamar por segunda vez. Al final, acabé aceptando la compensación unilateral ofrecida por Airbnb.



DyD ENTREVISTA

**F.A.M.**

**Anfitrión de un alojamiento**

“Mi fin era aliviar la carga que suponían los gastos derivados de la hipoteca.”

**¿Qué requisitos tuvo que cumplir para ser anfitrión? ¿Pagó algo?**

Recuerdo que me bastó con completar un formulario de registro, rellenar los datos de mi vivienda, poner unas cuantas fotos y traducir las descripciones a varios idiomas. No tuve que pagar nada. Únicamente un porcentaje de la cantidad que pedía por cada noche en que alguien ocupaba mi piso en mi ausencia.

**¿Le pareció un intercambio beneficioso?**

Desde luego. En mi caso, creo que respetando la filosofía original de la plataforma y la “economía colaborativa”, mi fin era aliviar la carga que suponían los gastos derivados de la hipoteca. No era una actividad económica per se, sino una manera de compartir gastos con unas personas a las que, si bien no conocía, gracias a internet podía entrar en contacto con ellas fácilmente, saber si eran de confianza (gracias a las valoraciones de otros anfitriones), no tomar demasiados riesgos (gracias a garantías de la propia plataforma) y, recibir una contraprestación razonable.

**¿Tenía un seguro por si pasaba algo?**

La plataforma no tardó en reaccionar

a los primeros casos de personas sin escrúpulos que no dejaban los apartamentos o casas tal y como se los habían encontrado, uno de los principios básicos que habían de regir las relaciones entre anfitriones y visitantes. Para ello, ofrecía una garantía en caso de desperfectos y otro tipo de imprevistos. Por fortuna, nunca tuve que recurrir a ella.

**¿Tuvo algún problema con la plataforma o con algún inquilino?**

Ni con la plataforma, ni con las personas que se alojaron en mi vivienda. Creo que, al menos en los primeros tiempos, gran parte de la gente que se quedó en mi casa era a su vez propietaria de viviendas y por lo tanto trataba mi casa como si fuera la suya. Esa era la mejor garantía. Eso con el tiempo se fue perdiendo y los que manteníamos los principios de la “economía colaborativa” pasamos a ser minoría frente a quienes solo buscaban lucrarse con una segunda o tercera vivienda, o las empresas que vieron en la plataforma una oportunidad para hacer negocio. Luego aparecieron las trabas de la administración, sin distinguir entre quienes compartíamos nuestra vivienda y quienes solo buscaban ganar dinero.

► **Las comunidades autónomas no tratan por igual este alquiler**

El alquiler entre particulares empieza en estos momentos a regularse en la mayoría de las comunidades autónomas, y en muchas de sus normativas los asimilan, en cierto modo, a otras formas de alojamiento vacacional extrahotelero ejercidas por empresas o empresarios.

La normativa de las comunidades autónomas no distingue entre una actividad esporádica de un propietario para obtener ingresos de una segunda

vivienda, quizá infrautilizada, y una actividad profesional dedicada a la explotación de estos alquileres. Se nos antoja una regulación desproporcionada y carente de sentido exigir a los particulares los mismos requisitos y formalidades que se piden para reglamentar una actividad profesional. Pero en la práctica, las comunidades autónomas suponen que la actividad es habitual y que tiene finalidad económica cuando el alquiler se promociona en canales de oferta turística.

DEBE SABER

**Si es propietario**



**PERMISOS**

Compruebe que no está prohibido por su comunidad de vecinos e infórmese de la regulación autonómica. Deberá cumplir sus exigencias y de no hacerlo se puede enfrentar a sanciones económicas.



**PÁGINAS ESPECIALIZADAS**

Además de publicitar su vivienda en estas plataformas, puede también hacerlo en simples webs de anuncios, en las que podrá acordar directamente las condiciones con el inquilino.



**OFERTA CLARA**

Sea transparente en su oferta (condiciones de la vivienda y precios) y ocúpese con diligencia de las reservas, así como de la llegada y salida de sus inquilinos.



**IMPUESTOS**

Tendrá que declarar los ingresos en su IRPF. El alquiler no lleva IVA, a no ser que usted preste también servicios de hostelería, como comida, limpieza diaria, lavandería...

DyD ENTREVISTA

**Anna María Villagarcía**  
Vecina de un Airbnb



“Me molesta que se utilice una gran idea que nació para compartir recursos en un negocio lucrativo y molesto.”

**¿Qué opina de Airbnb?**

Soy partidaria de la economía colaborativa y usuaria de Airbnb, me encanta la filosofía de ir a hospedarme en casa de una persona que me va a abrir las puertas de su casa y va a haber un intercambio beneficioso para ambos.

**¿Y su experiencia como vecina?**

Nos han puesto un Airbnb encima de mi piso, con capacidad para 8 personas, en realidad es un hotel encubierto gestionado por una

empresa. No tienen límite horario para el check in/check out. Suelen llegar en grupo a cualquier hora y no son conscientes del ruido que hacen. Al parecer las instrucciones que reciben no mencionan que es un edificio antiguo y que se oye todo.

**¿Se lo ha dicho a los propietarios?**

Me quejé y les pedí que tomaran medidas. Me respondieron que insonorice mi piso, y que si los huéspedes hacen ruido que llame a la policía.

DEBE SABER

**Si es vecino**



**ALQUILER TURÍSTICO**

No tiene por qué ser una actividad molesta, aunque a veces hay problemas de convivencia en zonas muy turísticas.



**LA COMUNIDAD PUEDE LIMITARLO**

La comunidad de vecinos puede prohibirlo expresamente en sus estatutos (necesita unanimidad).



**NORMAS Y SANCIONES**

La normativa de propiedad horizontal es la que prevé las medidas para reaccionar ante posibles actividades molestas. Las ordenanzas municipales regulan los comportamientos incívicos que pueden ser sancionables.



**PERMISOS MUNICIPALES**

Ayuntamientos como el de Barcelona, donde no se conceden más permisos para viviendas turísticas, disponen de canales de denuncia expresamente pensados para esto.



**EL 25% DE LOS ESPAÑOLES DICE HABER ALQUILADO ALGUNA VEZ UN ALOJAMIENTO VACACIONAL DE TIPO COLABORATIVO, SEGÚN DATOS DE UNA ENCUESTA OCU DEL AÑO 2015**

**Es urgente regular la actividad de la plataforma**

La irrupción de Airbnb y otras plataformas del mismo tipo permite utilizar excedentes de bienes y recursos de sus propietarios para dar servicio a una nueva demanda y supone un gran cambio en el sector tradicional. Pero hay que tener en cuenta que la actividad que desarrollan, como reconoce una reciente sentencia del Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Barcelona (29/11/2016), no se limita, como afirman ellas, a un

servicio de conexión a modo de tablón de anuncios en el que operan los usuarios negociando y cerrando sus transacciones (en algunas de estas plataformas cobran a los propietarios entre un 3 y un 10 % del importe de la renta pagada). Tampoco les permite descargarse de toda responsabilidad, haciéndola recaer sobre usuarios y clientes.

Está pendiente una nueva regulación de estas plataformas que debería establecer las obligaciones, la responsabilidad y las garantías que ofrecen a los usuarios.

Otro aspecto que debe considerarse es la prevención y solución de eventuales problemas de convivencia de los residentes con estos nuevos vecinos. De hecho, la mayoría de los estatutos de las comunidades de propietarios no prohíben la figura del alquiler vacacional.

A este respecto, los propietarios deben informar a los turistas de las normas básicas de respeto a los vecinos y deben advertirles de que el incumplimiento de esas normas de convivencia es causa de resolución de contrato. ■