

Llei 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic (Text refós per LesLleis.com)

Índex

[Mostra/Amaga]

- Exposició de motius
 - Article 1. *Àmbit d'aplicació de la Llei*
- Capítol primer. Definicions bàsiques
 - Article 2. *Concepte, regles i principis generals dels allotjaments turístics*
 - Article 3. *Condicions de contractació*
 - Article 4. *Definicions generals*
- Capítol segon. Modalitats d'allotjament turístic
 - Secció primera. Classificació dels allotjaments turístics per modalitats
 - Article 5. *Classificació dels allotjaments turístics per modalitats*

Atès que el Consell General en la seva sessió del dia 13 de juliol del 2017 ha aprovat la següent:

lleí 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic

Exposició de motius

La Llei general de l'allotjament turístic pretén fixar les noves bases del sector, fonamentades en un impuls decidit per millorar la qualitat de l'oferta d'allotjament i adaptar-se als nous comportaments de viatge dels turistes, tenint en compte l'evolució del sector turístic tant a Andorra com a escala internacional dels darrers anys.

El sector turístic andorrà ha experimentat molts canvis en aquests temps de crisi econòmica. A les millores contínues implementades amb èxit en les infraestructures turístiques de lleure com els camps de neu o Caldea-Inúu, cal afegir-hi unes polítiques turístiques valentes per redreçar la situació. La potenciació d'esdeveniments tant esportius com culturals de primer nivell mundial i la reestructuració d'Andorra Turisme per fer la societat més competitiva a l'hora de dissenyar i implementar accions de comunicació i comercialització en els mercats turístics internacionals han provocat un canvi de tendència i un increment de les entrades de turistes a Andorra els darrers tres anys. Per altra banda, les perspectives generades per l'impacte del nou marc legal en matèria d'inversió estrangera fan preveure un futur engrescador per al sector.

Malauradament, la crisi econòmica no ha afectat només el sector turístic; els rams de la construcció i immobiliari s'han vist àmpliament perjudicats també a causa d'una bombolla especulativa sense precedents, fins a tal punt que l'excés de parc immobiliari construït la darrera dècada, lligat a una reducció tant de la demanda interna com externa en habitatges de compra i de lloguer, ha trobat una sortida en el lloguer d'apartaments als turistes. Una sortida facilitada per la Llei 26/2008, del 20 de novembre, de regulació dels apartaments moblats per a vacances i de les empreses que els exploten; una llei, cal dir-ho, molt poc exigent pel que fa a l'adaptació a les condicions i exigències dels establiments d'ús públic. Aquest fet ha provocat que des del 2010, any d'inici de l'aplicació del Reglament que desenvolupava la Llei del 2008, i fins el 2015, el nombre de llits proposats en règim d'apartaments moblats per a vacances hagi crescut un 104%, i sigui l'únic grup d'allotjament que ha crescut significativament, molt per sobre del creixement experimentat pel nombre de pernотacions, és a dir, per la demanda, que en el mateix període ha crescut un 25%. La nova Llei obliga els edificis on més del 50% dels habitatges es destinin a ús turístic a fer un canvi d'ús de l'edifici de residencial a hotelier, amb l'objectiu d'equiparar les seves obligacions a les dels edificis d'apartaments turístics. A la vegada els edificis d'ús residencial podran prohibir l'activitat d'habitatge d'ús turístic mitjançant els estatuts de la comunitat de propietaris.

Pel que fa a l'evolució internacional del sector turístic, aspectes com l'extrema competitivitat del mateix sector propiciada per l'auge d'Internet i pel desenvolupament del comerç electrònic, pel canvi dels comportaments de compra provocats per les crisis econòmiques en els principals països europeus i per la inestabilitat creixent en destinacions turístiques de primer nivell, fan que el sector turístic estigui vivint una mutació constant.

Ens trobem cada cop més davant d'un consumidor que busca per damunt de tot, en els seus viatges turístics, gaudir d'experiències irrepetibles en les quals l'allotjament també té un rol important. En aquest sentit han aparegut noves modalitats i nous grups d'allotjaments turístics que cal regular i que aquesta Llei preveu.

La integració d'Internet en la nostra vida quotidiana ha modificat radicalment els comportaments dels viatgers tant abans d'una estada, com durant la mateixa estada i després, fins al punt que avui en dia, en totes les fases del lloguer o la reserva d'un allotjament turístic, la xarxa té un paper crucial, especialment a l'hora d'informar-se sobre quin allotjament escollir, com contractar-lo i també, cada cop més, a l'hora d'avaluar el servei rebut. Aquest mitjà també ha permès als propietaris d'allotjaments arribar més fàcilment als clients a través de plataformes de contractació en línia que no sempre respecten la legislació vigent. La Llei permet lluitar de manera efectiva contra els allotjaments turístics que no estiguin declarats als registres del ministeri competent en matèria de turisme i a la vegada fixa de forma

detallada les condicions de contractació del servei, posant molt èmfasi en la informació que els establiments han de facilitar als seus clients en matèria de preus, horaris, reserves o despeses de cancel·lació, sigui quin sigui el canal de comercialització emprat.

En l'àmbit internacional, la reducció dels pressupostos de les famílies de molts països europeus dedicats a viatges turístics, i especialment a França i Espanya, els principals mercats per a Andorra, després d'una de les crisis econòmiques més dures de les darreres dècades, ha provocat que els consumidors s'hagin tornat més reflexius a l'hora de comprar i a la vegada estiguin disposats a pagar menys per obtenir el mateix servei o un de millor. Som davant un nou paradigma en què el preu està present més que mai en el centre de les decisions de compra de les famílies, sigui quin sigui el seu poder adquisitiu. Si a aquest fet hi afegim la sobre-oferta de llits turístics d'Andorra, l'escenari que es dibuixa no és gens favorable per aconseguir un increment del preu de venda de les habitacions d'hotel o dels apartaments. Tot i que la nova Llei no actua sobre el preu mínim de venda, sí que els futurs reglaments de classificació de cada grup d'allotjament van encaminats a garantir una qualitat òptima del servei i dels equipaments proposats que a mitjà termini hauria de traduir-se en un increment dels preus. Aquesta Llei també estableix els mecanismes de control necessaris perquè els establiments estiguin dins els nivells de qualitat que se'ls exigiran i que a la vegada hauran de mantenir al llarg dels anys. A aquest efecte es crea la inspecció d'allotjaments turístics, es defineixen les seves funcions, obligacions i competències, i s'amplia el ventall d'infraccions lleus, greus i molt greus respecte a les lleis anteriors.

L'últim aspecte destacable quant a l'evolució recent del sector és la cada cop més preocupant inestabilitat de grans destinacions turístiques, essencialment del Magreb i de l'Orient Mitjà, causada per unes noves formes de terrorisme molt difícils de controlar. És i serà, doncs, imprescindible per a una destinació que vulgui preservar la seguretat dels seus ciutadans i dels seus visitants proveir-se de mecanismes de control eficaços tant als accessos fronterers com dins del seu territori. A més de les càmeres de control de darrera generació instal·lades el 2015 a les dues fronteres que permeten al Servei de Policia identificar de manera instantània matrícules i models de vehicles sospitosos, les dues modificacions del 2012 i del 2014 de la Llei general de l'allotjament turístic del 30 de juny del 1998, van permetre crear el Registre d'Ocupació dels Allotjaments Turístics, un registre informatitzat que permet en tot moment al Servei de Policia saber quines persones s'allotgen als establiments turístics del país. Les modificacions esmentades es mantenen en aquesta Llei.

Per tot això, i a les portes d'un nou cicle alcista de l'economia andorrana, entenem que és el moment oportú per reformular les bases del sector dels allotjaments turístics amb els objectius següents:

- adaptar la Llei als nous comportaments de viatge dels turistes,
- garantir una major equitat en la posada en funcionament i la gestió dels grups d'allotjament,
- combatre els allotjaments il·legals,
- incrementar en general la qualitat dels serveis i dels equipaments que s'ofereixen,
- i garantir la seguretat dels visitants en un context internacional cada cop més inestable.

La Llei general de l'allotjament turístic, que va aprovar el Consell General el dia 30 de juny del 1998, tenia com a objectiu definir què s'entenia per *allotjament turístic*, establir un marc tipològic bàsic i preveure un marc normatiu per a la tipificació d'infraccions i sancions.

Aquesta primera Llei, així com la Llei 26/2008, del 20 de novembre, de regulació dels apartaments moblats per a vacances i de les empreses que els exploten; la Llei 8/2012, del 17 de maig, de modificació de la Llei general de l'allotjament turístic, del 30 de juny del 1998; la Llei 29/2014, del 27 de novembre, de modificació de la Llei 8/2012, del 17 de maig, de modificació de la Llei general de l'allotjament turístic, del 30 de juny del 1998, i els reglaments que les van desenvolupar van resultar ser unes eines imprescindibles per garantir una qualitat mínima de l'oferta d'allotjaments turístics a través de l'adaptació del parc als estàndards internacionals del moment.

No obstant això, el nou entorn exposat anteriorment ens obliga a adaptar aquestes lleis per donar resposta al mercat actual i a les possibles transformacions que pugui experimentar en el futur, amb una nova normativa que ha d'ajudar a crear riquesa, estabilitat laboral i, d'una manera general, a facilitar el desenvolupament del sector dels allotjaments turístics.

Aquesta Llei general de l'allotjament turístic té per objecte proposar un nou text sobre la base dels textos de les quatre lleis mencionades anteriorment, que busca millorar l'equitat entre tots els grups d'allotjaments turístics, ja sigui en concepte d'exigències tècniques i de qualitat, com de participació en la fiscalitat de l'Estat.

La nova Llei s'aplica a l'activitat d'allotjament turístic que es presta a un consumidor a canvi de contraprestació econòmica o de qualsevol altre tipus, i a les unitats immobiliàries i instal·lacions utilitzades en el marc d'aquesta activitat. Als efectes d'aquesta Llei, qualsevol allotjament que es promoció o comercialitzi a Internet o en qualsevol altre mitjà es considera turístic.

El capítol primer introdueix les definicions bàsiques de les modalitats, dels grups i d'altres elements específics dels allotjaments turístics.

Paral·lelament, el capítol segon defineix les modalitats d'allotjament turístic: hotelera, apartaments turístics, càmpings, allotjaments rurals, habitatges d'ús turístic i establiments complementaris d'allotjament turístic.

Aquesta Llei ha de permetre reordenar el sector dels actuals apartaments moblats per a vacances creant el grup d'habitatges d'ús turístic i proposant noves eines per reduir l'intrusisme. També vol donar cabuda a nous grups d'allotjaments turístics, com les àrees d'acollida i d'estada per a autocaravanes, les bordes de muntanya i els allotjaments turístics atípics. D'altra banda, pretén facilitar el desenvolupament de nous allotjaments rurals.

La classificació i la inscripció dels allotjaments turístics, així com les condicions de contractació, queden definides en els capítols tercer i

quart respectivament.

La nova Llei reprèn, en els capítols cinquè, sisè i setè, elements clau com ara, respectivament, les obligacions dels allotjaments turístics, les obligacions dels clients dels serveis dels allotjaments turístics, i les assegurances obligatòries, amb l'objectiu d'introduir elements suficients per assolir una millora contínua de la qualitat del servei i de l'atenció al client.

L'elaboració d'estadístiques queda reflectida en el capítol vuitè.

En els capítols novè, desè, onzè i dotzè, la Llei fixa el procediment sancionador aplicable; tipifica les infraccions; detalla les faltes lleus, greus i molt greus; preveu les sancions corresponents, i la prescripció i la caducitat de les mateixes infraccions i sancions.

També es crea en el capítol tretzè la inspecció d'allotjaments turístics.

La disposició addicional determina que, a la finalització del primer any des de la data d'entrada en vigor del reglament que reguli els HUT, els edificis de deu o més habitatges que tinguin una quantitat d'HUT que representi més del 75% de les quotes de participació de l'edifici on estan situats, en relació amb el total de la superfície destinada a habitatge, quedaran sotmesos a les disposicions de l'article 23 i hauran de canviar el seu ús, de manera que passin d'ús residencial a ús hotelier i disposin de recepció dins del mateix edifici. Aquest percentatge no es podrà incrementar exceptuant que l'edifici sigui destinat en la seva totalitat a apartaments turístics, de conformitat amb les disposicions corresponents a l'article 23.

Cal subratllar que les disposicions transitòries de la Llei tenen com a objectiu facilitar una transició àgil de l'actual marc legislatiu al nou.

Finalment, cal dir que s'ha optat per una Llei que reordeni el sector però a la vegada que no entorpeixi la gestió del dia a dia dels mateixos establiments que el configuren. A petició de les mateixes associacions que representen el sector, i després de nombroses reunions en les quals s'han escoltat els seus suggeriments de millora sobre l'esborrany del Projecte de Llei inicial, s'ha decidit treure de la Llei i incloure en els reglaments els aspectes més de detall relacionats amb diferents procediments que els allotjaments hauran d'aplicar per oferir als clients un servei òptim, com la informació sobre preus i serveis, les reserves, les despeses de cancel·lació, les dades mínimes de la factura, el tractament de les reclamacions, etc. A la vegada i tal com ja es va fer en les lleis anteriors, els criteris de classificació de cada modalitat d'allotjament es regularan també per reglament.

Article 1. Àmbit d'aplicació de la Llei

La Llei s'aplica a l'activitat d'allotjament turístic que es presta a un consumidor a canvi de contraprestació econòmica o de qualsevol altre tipus, i a les unitats immobiliàries i instal·lacions utilitzades en el marc d'aquesta activitat. Als efectes d'aquesta Llei, qualsevol allotjament que es promoció o comercialitzi a Internet o en qualsevol altre mitjà es considera turístic.

Capítol primer. Definicions bàsiques

Article 2. Concepte, regles i principis generals dels allotjaments turístics

Són establiments d'allotjament turístic els locals i les instal·lacions oberts al públic, degudament autoritzats administrativament, on les persones titulars ofereixen als clients allotjament temporal per a una estada turística a les unitats d'allotjament, així com altres serveis turístics d'acord amb la normativa vigent, a canvi d'una contraprestació econòmica o de qualsevol altre tipus.

LesLleis.com

Els establiments d'allotjament turístic han de posar a disposició dels clients les seves instal·lacions i els seus equipaments en les degudes condicions de netedat, higiene, seguretat, comoditat i funcionament. Han d'estar suficientment moblats i dotats dels aparells i estris necessaris per a l'ocupació immediata, amb la finalitat de prestar un servei de qualitat en relació amb la totalitat de places ofertes dins del seu grup i la seva categoria.

Els establiments d'allotjament turístic no es poden constituir en habitatges, amb l'única excepció dels establiments d'allotjament rural i els habitatges d'ús turístic.

S'entén per titular d'un establiment d'allotjament turístic la persona, física o jurídica, propietària o no dels locals i/o les instal·lacions, que els gestiona o explota comercialment sota els principis d'unitat empresarial d'explotació i responsabilitat del compliment de la normativa turística davant l'Administració.

En cas que en un establiment d'allotjament turístic el servei de restauració sigui proporcionat per una tercera persona amb un registre de comerç diferent del de l'allotjament turístic, aquest establiment haurà de complir els requisits següents:

1. El servei ha de correspondre a l'exigut a la categoria de l'establiment.
2. La persona física o jurídica que assumeix la responsabilitat de tots els serveis amb referència a la normativa enfront de l'Administració, pel que fa als clients de l'allotjament, és el titular del registre de l'allotjament.
3. El servei de restauració s'ha de prestar al mateix edifici o en el mateix recinte del complex turístic que l'allotjament, i el

restaurant o la cafeteria ha de tenir, preferentment, accés directe des de l'interior.

4. El servei de restauració ha d'estar obert com a mínim en les mateixes dates que l'allotjament.

Article 3. *Condicions de contractació*

Als efectes d'aquesta Llei, es consideren consumidors i/o clients, de conformitat amb la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

Com a tals, independentment dels drets que tinguin com a clients, han de gaudir dels drets següents:

1. Rebre informació prèvia i completa sobre els serveis que els són oferts.
2. Rebre els serveis d'acord amb la naturalesa i la qualitat pròpies del grup i de la categoria que corresponen a l'establiment.
3. Tenir garantida la seva intimitat personal així com la facultat de formular queixes i reclamacions.

La informació lliurada i els serveis contractats mitjançant una agència d'intermediació turística, intermediària entre l'establiment d'allotjament i el client, queden igualment regits per aquesta Llei, i les obligacions que en deriven són aplicables a les agències d'intermediació o als responsables dels llocs on es facin publicitat o es promocionin, sense perjudici de les prescripcions aplicables entre l'establiment d'allotjament turístic i l'agència, tenint aquesta la condició d'operadors professionals. Així, en cas d'intervenció d'una agència d'intermediació, de publicitat, promoció o comunicació, s'entendrà que les obligacions imposades en aquesta Llei als establiments d'allotjament han de ser complides per les agències d'intermediació de publicitat, promoció o comunicació amb les quals hagin contractat els clients.

Article 4. *Definicions generals*

Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per:

1. **Habitació:** unitat d'allotjament dotada del mobiliari i les instal·lacions necessàries per pernoctar-hi.
2. **Suite:** habitació amb bany i saló independent.
3. **Apartament:** unitat d'allotjament dotada de mobiliari i composta com a mínim d'un dormitori, una sala d'estar menjador, una cambra de bany i cuina.
4. **Estudi:** unitat d'allotjament dotada de mobiliari i composta per una sala conjunta d'estar menjador dormitori, una cambra de bany i una cuina.
5. **Casa o xalet:** edifici que acull només una unitat immobiliària d'allotjament.
6. **Casa adossada:** casa que forma part d'un edifici plurifamiliar adossat i/o constituït en règim de propietat horitzontal.
7. **Borda:** unitat immobiliària d'estil rústic dotada de mobiliari, d'una o dos plantes més sotacoberta, construïda de pedra i fusta, amb teulada de pissarra.
8. **Habitatge:** qualsevol tipus de construcció que disposi de certificat o cèdula d'habitabilitat.
9. **Complex turístic/resort:** conjunt d'allotjaments turístics d'igual o diferent grup, amb instal·lacions i serveis comuns situats al mateix recinte, destinats a desenvolupar una activitat comuna. Els serveis de recepció, bar, restaurant, i tots aquells que es tinguin en compte a l'hora de validar la classificació, poden ser compartits entre els allotjaments turístics que constitueixen el complex turístic/resort.

Capítol segon. Modalitats d'allotjament turístic

Secció primera. Classificació dels allotjaments turístics per modalitats

Article 5. *Classificació dels allotjaments turístics per modalitats*

Els establiments d'allotjament turístic es classifiquen dintre d'alguna de les modalitats següents:

1. Hotelera
2. Apartaments turístics
3. Càmpings
4. Allotjaments rurals
5. Habitatges d'ús turístic (HUT)
6. Establiments complementaris

La classificació turística identifica la modalitat, el grup i, si escau, la categoria de l'establiment.

Està prohibit utilitzar qualsevol denominació, classificació, grup o categoria reservada a establiments d'allotjament turístic per aquesta Llei

sense estar-hi habilitat.

Registreu-vos a LesLleis.com per
accedir al contingut complet d'aquesta pàgina.