

A través del Portal del Consumidor

---

## La Comunidad recuerda a los consumidores sus derechos al contratar un alojamiento turístico

- Se recomienda conocer previamente los detalles de las condiciones de contratación y guardar justificantes de reserva y pago de servicios
- Los establecimientos turísticos deben exhibir su categoría en la entrada principal del alojamiento
- Las viviendas de uso turístico en la Comunidad han de estar inscritas en el Registro de Empresas Turísticas y tener el Certificado de idoneidad para esa vivienda (CIVUT)

**28 de julio de 2019.-** La Comunidad de Madrid recuerda a los consumidores, a través del Portal del Consumidor regional, cuáles son sus derechos a la hora de contratar un alojamiento turístico para pasar unas vacaciones tranquilas. Así, se recomienda conocer todos los detalles de las condiciones de contratación y guardar todos los justificantes de oferta, reserva y pago de los servicios por si tiene algún problema posterior. Además, de contratarse un alojamiento a través de una agencia de viajes conviene saber que cualquier problema que surja durante la estancia debe reclamarse a esa empresa y no al alojamiento.

Todos los establecimientos deben ofrecer una información clara sobre los precios y las características del alojamiento. La publicidad es vinculante, por lo que la empresa debe cumplir con lo especificado.

Asimismo, los establecimientos turísticos deben exhibir su categoría en la entrada principal del alojamiento: los hoteles con estrellas, los apartamentos con una llave y los campings con un triángulo.

Por otro lado, todos los alojamientos de uso turístico deben disponer de agua potable, energía eléctrica, calefacción y agua caliente y, en su caso, refrigeración. Además, los establecimientos de alojamiento turístico están obligados a entregar al cliente una factura en la que deben aparecer, entre otros, el desglose por días de los servicios prestados, el número de la habitación y el de personas hospedadas y la fecha de entrada y salida.

Si reserva a través de internet, en páginas web o plataformas de alojamientos turísticos, la Comunidad recuerda a los consumidores que hay que conocer y leer con detenimiento las condiciones generales de la página con la que está

contratando, para comprobar quién es el responsable si tiene cualquier problema con la reserva o ésta se cancela.

Es importante tener en cuenta que cuando se contrata un alojamiento a través de internet no existe el derecho de desistimiento para aquellos contratos que prevean una fecha o un periodo de ejecución específico. Sólo en el caso de que la página web con la que contrate el alojamiento lo permita podrá cancelar la reserva, por lo que es imprescindible prestar atención a las condiciones de la oferta.

## **CONDICIONES DE CADA TIPO DE ALOJAMIENTO**

Por tipología de alojamiento, desde el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid se recuerda que los hoteles y casas rurales deben ofrecer dormitorios con ventanas o balcones que permitan una ventilación directa al exterior y que estén dotados de persianas, cortinas u otros elementos que puedan impedir la entrada de luz. Además, deben contar con teléfono de uso general.

Es recomendable comprobar si el hotel incluye o no en el precio determinados servicios como internet, wifi, garaje, IVA o posibles tasas por persona y día que aplican algunos países, así como posibles penalizaciones en caso de anulación.

Por su parte, los apartamentos turísticos se caracterizan por ocupar la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo, con acceso y escaleras de uso exclusivo. Los apartamentos estarán compuestos, como mínimo, de un salón comedor/ habitación, una cocina y un baño. Independientemente de su categoría y clasificación, todos ellos deben contar con un servicio de recepción y conserjería, así como mobiliario, ropa de cama, menaje de cocina o utensilios de cocina en cada apartamento. Asimismo, deben tener un teléfono de atención permanente donde pueda consultar cualquier duda durante su estancia.

## **VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO**

Para el caso de las viviendas de uso turístico, la nueva normativa de la Comunidad de Madrid exige que estas viviendas deban estar inscritas en el Registro de Empresas Turísticas y posean el Certificado de idoneidad para la vivienda de uso turístico (CIVUT). Este certificado, que estará disponible para todos los usuarios de viviendas turísticas, acredita que la vivienda dispone de calefacción y agua fría y caliente, ventilación directa al exterior, un extintor y un plano de evacuación de la vivienda.

En el caso de los apartamentos y viviendas de uso turístico, la Comunidad de Madrid recuerda a los consumidores que es importante la firma de un contrato con el propietario, ya que representa una garantía: en él deben estar

identificadas las partes y detallado el precio, las condiciones y las características del alojamiento. Además, se recomienda guardar todos los justificantes de la publicidad, reserva y pago de los servicios por si tiene algún problema posterior.

Es recomendable también ver el apartamento o la vivienda con antelación o, si no se puede, pedir fotografías. Se aconseja adjuntar al contrato un inventario de los bienes, si está amueblado, señalando su estado de uso.

En cuanto a los campings, la Comunidad recuerda a los consumidores que estos alojamientos deben de contar con una serie de servicios como teléfono en cabinas individuales y cajas fuertes también individuales, vallado del perímetro y cierre de protección, lavabos y duchas, o el tratamiento y evacuación de aguas residuales que garanticen el saneamiento del camping.

Los precios de los campings se desglosan por conceptos. Por un lado, se paga una tarifa por persona; por otro, una tarifa por tienda de campaña en función del número de plazas; y por último, otra por vehículo.

## **DÓNDE PRESENTAR LAS RECLAMACIONES**

Desde el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid se informa a los consumidores que, en caso de no estar conforme con alguno de los servicios contratados, pueden presentar una reclamación solicitando la hoja de reclamaciones y presentándola en la [Dirección General de Turismo](#) de la Comunidad de Madrid o a través de Internet, por la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

Más información en la página web del [Portal del Consumidor](#).