

INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMO SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO, DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE REGULA LA ORDENACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

—ICL/12/2022—

I. ANTECEDENTES

Con fecha de 12 de septiembre de 2022, ha tenido entrada la solicitud de informe sobre el **proyecto de decreto, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación de establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid**, formulada por el director general de turismo de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid. Acompaña al proyecto la Memoria del Análisis de Impacto Normativo (MAIN).

El presente informe se emite por la Comisión de Legislación del Consejo de Consumo, en uso de la competencia asignada por el artículo 14.1.a) del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.2.a) y 5 del decreto 52/2021, de 24 de marzo, se ha realizado el trámite de consulta pública previo a la elaboración del decreto, publicándose en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid. Se ha recibido una petición/ propuesta de la Asociación Nacional de Conserjes de hoteles "las llaves de Oro española" y unas alegaciones de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid.

II. CONTENIDO DEL PROYECTO

El proyecto de decreto que se somete a consideración tiene por objeto establecer una regulación imprescindible actualizada de la ordenación de los establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid.

El sector de alojamiento hotelero representa uno de los pilares fundamentales de la economía de la Comunidad de Madrid, constituyendo en la actualidad, una de las ofertas más sólidas y diversificadas de Europa.

Dado el tiempo transcurrido desde la aprobación del anterior Decreto 159/2003, de 10 de julio y como consecuencia de que se debe adaptar el contenido a lo dispuesto en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, así como la Ley 1/1999, de 12 de marzo,

de Ordenación de turismo de la Comunidad de Madrid, se hacía necesario que se dicte una **nueva norma** que sustituya el anterior decreto.

De esta forma, en este decreto se transforma el procedimiento de autorización administrativa previa de las distintas modalidades de alojamiento turístico y de establecimientos de restauración en una declaración responsable de inicio de actividad turística.

Se compone de tres títulos, divididos en treinta y nueve artículos, una disposición adicional única, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria única y dos disposiciones finales.

III. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA DEL CONSEJO DE CONSUMO

La competencia del Consejo de Consumo para emitir dictámenes e informes preceptivos viene determinada por el artículo 28 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid, al incluir entre sus funciones la de *"informar preceptivamente de las normas que afecten directamente a los consumidores"*.

En su desarrollo, el artículo 4 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, dispone que entre las funciones atribuidas al Consejo de Consumo se encuentra la de *"conocer e informar preceptivamente cuantas disposiciones de carácter general de la Comunidad de Madrid afecten directamente a los consumidores"*.

El concepto de consumidor, según la definición contenida en el artículo 2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, se aplica a "las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden".

Son derechos básicos reconocidos en la ley autonómica de protección de los consumidores, por los que deben velar los poderes públicos en el ámbito de sus competencias: la protección frente a riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, la información correcta sobre los bienes y servicios, la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación y la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Asimismo, las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid están llamadas a atender prioritariamente a los colectivos de los consumidores

que se encuentren en la situación de inferioridad, desprotección o discapacidad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

IV. EXAMEN DEL CONTENIDO DEL PROYECTO EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Una vez analizado el proyecto de decreto se constata que este afecta a las personas consumidoras, en tanto que son sus principales destinatarios, participando en la condición de usuarios turísticos.

En este sentido, afectan directamente a los consumidores y usuarios las disposiciones relativas a la información sobre precios, el acceso y permanencia en los establecimientos hoteleros, la regulación acerca de la facturación, las obligaciones de las empresas en la prestación de estos servicios o los requisitos y dotaciones que deben cumplir los establecimientos sujetos a este decreto.

Por ello, a continuación, se recogen las observaciones al decreto de establecimientos hoteleros:

1. En relación con la protección del derecho a la información de los consumidores:

1.1 El artículo 9 del decreto establece el reglamento de uso o régimen interior de los establecimientos hoteleros, en el que incluye la obligación de anunciarlos de forma visible en los lugares de acceso a los establecimientos. No obstante, no establece ninguna obligación de informar sobre ellos.

La información es uno de los derechos más importantes de los consumidores y usuarios, por ello, resulta conveniente que el decreto incluyera la obligación no solo de anunciarlos sino también de informarlos, de forma bien visible en los lugares de acceso a los establecimientos, así como en las páginas web de las empresas que ofertan estos servicios.

1.2 El artículo 14 de proyecto de decreto dispone la obligación de publicidad de los precios, ampliando las previsiones contenidas en el anterior decreto y exige la exposición al público en lugar destacado y de fácil lectura, así como la posibilidad de incluir cualquier soporte, incluidos los digitales.

Asimismo, se mantiene la obligación de disponer en las habitaciones de todos los precios de los servicios ofertados.

En este sentido, ambas previsiones sobre información de los servicios se consideran suficientes y adecuadas.

2. En relación con la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores:

2.1 En el artículo 15 del decreto se establece que el servicio de alojamiento que se preste podrá facturarse más de una vez por día o jornada. Esta redacción resulta confusa y puede conducir a situaciones indeseables para el consumidor, por lo que se considera oportuno que se revise y clarifique la misma, indicando que ello nunca podrá suponer una doble facturación al mismo cliente.

2.2 En lo que se refiere a la regulación de los precios, establecidos en el artículo 14 del decreto, la nueva redacción incluye, con respecto al anterior decreto, previsiones sobre los precios de todos los servicios ofertados y no solo de alojamiento y comedor, lo que se considera positivo.

3. En relación a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación:

3.1 El Proyecto de Decreto que se informa establece una protección sobre las conductas discriminatorias, excluyendo toda posibilidad de restricción de acceso por razones de raza, sexo, identidad de género, expresión de género o características sexuales, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social, que suponga discriminación.

Se considera adecuada la protección conferida al consumidor en cuanto al derecho de admisión y el derecho a acceder a los establecimientos hoteleros.

3.2 El artículo 32 del proyecto de decreto, amplía la ratio de habitaciones accesibles para personas con discapacidad respecto de los parámetros establecidos en el anterior.

Teniendo en cuenta que la Ley 11/1998, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid considera que el colectivo de personas con discapacidad es merecedor de un refuerzo en la defensa de sus derechos y de una atención prioritaria en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, esta previsión se estima positiva.

4. Consideraciones sobre el articulado

4.1 Artículo 19 y 20.

Entre los requisitos establecidos en este artículo para los hoteles de 5 estrellas se encuentra la obligación de disponer de **“Garaje cubierto en la proporción del treinta por ciento del número de habitaciones o plazas de**

aparcamiento concertadas en edificios cercanos en el mismo porcentaje señalado". Con respecto a estos requisitos mínimos de las instalaciones que deben reunir los hoteles de esta categoría, se añade como novedad la posibilidad de concertar las plazas mínimas de aparcamiento en edificios externos a las propias instalaciones del establecimiento hotelero. La expresión añadida supone la introducción de un concepto jurídico indeterminado "edificios cercanos" que se traduce en una posible inseguridad jurídica para el consumidor, además de generarle molestias añadidas al tener que trasladar sus equipajes y enseres desde ese lugar.

Teniendo en cuenta que algunos hoteles se instalan en edificios históricos que no tienen posibilidad de tener parquin propio, se puede establecer obligatorio el parquin en el edificio, con posibilidad de dispensa si hay imposibilidad técnica de ubicarlo y próximo al hotel o bien, establecer una distancia máxima para esos recintos.

La misma observación puede plantearse respecto al artículo 20 relativo a los hoteles de cuatro estrellas.

4.2 Artículo 29.

El artículo 29 determina los requisitos exigibles a los **hostales** dependiendo de su categoría. Cuando se refiere a los ascensores (que deben tener este tipo de establecimientos en categorías superiores a dos estrellas) se hace depender esa exigencia del número de plantas de las que dispone el establecimiento. Sin embargo, considerando la definición que de los mismos hace el propio Decreto: "podrán ubicarse en uno o varios pisos correlativos y comunicados entre sí por escalera interna de uso exclusivo, dentro de un mismo edificio", pudiera suceder que uno de estos establecimientos se situara en una planta superior a la tercera sin que ocupara más de una de ellas.

No parece muy coherente exigir esa instalación solo a establecimientos de este tipo que ocupen una determinada cantidad de plantas, entendemos que sería más razonable exigirlo siempre y cuando el establecimiento, ocupando cualquier número de plantas, tenga su acceso a partir de la tercera planta del edificio que lo albergue.

4.3 Artículo 31.

Entendemos que el artículo 31 contiene una errata: Donde dice "disponga de una superficie mínima superior al veinticinco por ciento o cinco por ciento (respectivamente para una cama supletoria/sofá cama de una plaza o dos camas supletorias/sofá cama de dos plazas).... Debe decir "disponga de una superficie mínima superior al veinticinco por ciento o

cincuenta por ciento (respectivamente para una cama supletoria/sofá cama de una plaza o dos camas supletorias/sofá cama de dos plazas)....

V. CONCLUSIÓN.

La Comisión de Legislación del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, reunida telemáticamente el día 28 de septiembre de 2022, valora que el proyecto evaluado tendrá un efecto positivo en los consumidores y usuarios, por lo que **INFORMA FAVORABLEMENTE el proyecto de decreto, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación de establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid.**

El acuerdo se adopta por mayoría, con la abstención de la vocal representante de las organizaciones empresariales

Vº Bº
EL PRESIDENTE, por delegación

LA SECRETARIA