

DECRETO 22/2002, de 26 de febrero, sobre ordenación de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.

La Junta de Extremadura, conforme al artículo 7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura, tiene competencia exclusiva en materia turística, la cual le ha permitido regular pormenorizadamente los grupos, modalidades, condiciones generales y requisitos de funcionamiento de las distintas modalidades de alojamientos turísticos. La actividad propia de este tipo de establecimientos exige a la Administración Turística una reglamentación orientada no sólo a la ordenación de esta actividad, sino a la protección del usuario del servicio turístico de conformidad con lo prescrito por el artículo 3.7 de la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura. Con esta finalidad se dicta el presente Decreto que pretende conjugar el principio de libertad de empresa con la necesaria protección anteriormente aludida, es decir, la libre fijación de precios en la que se manifiesta esa libertad empresarial ha de venir acompañada de medidas que repercutan en la adecuada publicidad de los mismos como mecanismo de garantía de los intereses de consumidores y usuarios. Por ello, a propuesta de la Consejería de Obras Públicas y Turismo de la Junta de Extremadura y previa deliberación del Consejo de Gobierno en la sesión del día 26 de febrero de 2002,

DISPONGO

CAPÍTULO I: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular, a efectos de la ordenación turística, el régimen de precios y reservas de los alojamientos turísticos, hoteleros, extrahoteleros, su publicidad y facturación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Artículo 2.- Concepto de alojamiento turístico.

Son establecimientos de alojamiento turístico a los efectos del presente Decreto, los dedicados de manera profesional y habitual a proporcionar habitación o residencia, mediante precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios.

En particular, tendrán esta consideración los definidos en los artículos 19 y 20 de la Ley 2/1997, de 20 de marzo y cualquier otra modalidad de alojamiento que pueda crearse, y para cuyo funcionamiento sea precisa la previa autorización y clasificación de la Administración Turística.

CAPÍTULO II: PRECIOS. PUBLICIDAD. FACTURACIÓN SECCIÓN PRIMERA: DE LOS PRECIOS

Artículo 3.- Comunicación y vigencia de los precios.

1.- Todos los establecimientos de alojamiento turístico, cualquiera que sea su clase y categoría, fijarán sus precios libremente sin más obligación que la de notificar los mismos a la Administración Turística Autonómica.

Dicha comunicación se acreditará mediante el sellado de las listas de precios que las empresas presenten a tal fin en la Consejería de Obras Públicas y Turismo.

2.- Los precios comunicados no tendrán una vigencia determinada, entendiéndose a todos los efectos que permanecen vigentes los últimos sellados hasta que se produzca una nueva comunicación. Sin dicha nueva comunicación no podrán ser alterados al alza.

3.- Ningún establecimiento podrá comenzar a funcionar sin la previa comunicación a la Administración de los precios a percibir por los servicios que preste.

Artículo 4.- Aplicación de Precios.

Los precios tendrán la consideración de globales, entendiéndose comprendidos en ellos el importe del servicio, el coste de personal y cuantos impuestos, arbitrios y tasas estén legalmente autorizadas, debiendo consignarse en las declaraciones el tipo del Impuesto sobre el Valor Añadido aplicado. En las declaraciones podrán optar entre incluir en ellos el Impuesto sobre el Valor Añadido o consignar éste de forma separada.

Artículo 5.- Duración de los Servicios Contratados.

1.- El precio de la unidad de alojamiento se contará por días o jornadas, conforme al número de pernотaciones.

2.- La jornada en establecimientos hoteleros, salvo pacto en contrario, terminará a las 12.00 horas, de tal manera que si el cliente no abandona el alojamiento que ocupa a dicha hora, se entenderá que prolonga su estancia un día más. En los demás establecimientos de alojamiento se estará a lo convenido, y en su defecto, se deberá abandonar la unidad antes de las 12.00 horas del último día de la estancia contratada.

3.- El disfrute del alojamiento y de otros servicios durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante. Este plazo deberá constar en la notificación que, de conformidad con el artículo 10 del presente Decreto, debe entregarse al cliente en el momento de su admisión. Cualquier ampliación o reducción del plazo previamente pactado, estará supeditado al mutuo acuerdo entre las partes.

Artículo 6.- Disponibilidad de las habitaciones.

El titular del alojamiento deberá poner a disposición de los clientes las unidades de alojamiento que tenga disponible dentro de las que reúnan las características pactadas con el cliente.

Cuando los clientes hubieran reservado unidades de alojamiento concretas, con especificación de su número y situación, y la empresa las hubiera confirmado, estará obligada a ponerlas a disposición de aquellas en la fecha convenida.

En el plazo máximo de diez días hábiles, los responsables de los establecimientos vendrán obligados a contestar expresamente todas las peticiones de reserva que le fueran efectuadas.

Artículo 7.- No disponibilidad habitaciones individuales.

En el supuesto de que un establecimiento de alojamiento no disponga de habitaciones individuales para el cliente que lo solicite, podrá ofertarle habitaciones dobles, sin que en ningún caso pueda percibir del citado una cantidad superior al 80 por 100 del precio de ésta. Desaparecida dicha circunstancia se podrá invitar al cliente a que cambie de habitación, poniendo a su disposición una individual, entendiéndose que de no aceptar la permuta se le podrá facturar por la totalidad del precio de la habitación que viene ocupando, siempre que sea advertido de ello.

Artículo 8.- Concepto de alojamiento.

A los efectos previstos en el presente decreto, se entiende por "alojamiento" el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y servicios complementarios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de estos últimos. En todo caso, y sin perjuicio de lo que establezca la normativa reguladora para cada uno de los alojamientos, tendrán la

consideración de servicios comunes los siguientes:

- Las piscinas.
- Las hamacas, toldos, sillas y mobiliario propio de piscinas, playas y jardines.
- Los aparcamientos exteriores de los vehículos.
- Los televisores.
- El servicio de caja fuerte, cuando éste forme parte de los que con carácter de obligatorio ha de prestar un establecimiento atendiendo a su categoría.

SECCIÓN SEGUNDA: DE LA PUBLICIDAD

Artículo 9.- Publicidad de precios.

1.- Los precios de todos los servicios que se presten los establecimientos de alojamientos turísticos habrán de gozar de la máxima publicidad, debiendo constar en la misma los correspondientes a alojamiento, pensión alimenticia y cualesquiera otros cuya inclusión se prevea expresamente por la normativa reguladora de cada modalidad de alojamiento.

2.- Los precios se expondrán en un lugar destacado y de fácil localización y lectura, debiendo figurar, en todo caso, en la recepción del establecimiento los precios debidamente diligenciados por la Administración Turística. En ningún caso se podrán cobrar precios superiores a los que se tengan expuestos al público.

Artículo 10.- Notificación de Precios a los clientes.

1.- Los usuarios de un establecimiento de alojamiento turístico deben ser informados, antes de su admisión, de los precios correspondientes a los servicios solicitados, mediante la entrega de la denominada "hoja de admisión", la cual se numerará correlativamente, y en la que constará:

- a.- Nombre, grupo y categoría del establecimiento.
- b.- Nombre del Cliente.
- c.- Número e identificación de la unidad de alojamiento.
- d.- Precio de la unidad de alojamiento.
- e.- Fecha de entrada y de salida.
- f.- Instalación de cama supletoria o cuna, en su caso, solicitada por el cliente.
- g.- Régimen alimenticio.

2.- El Bono expedido por las agencias de viajes podrá sustituir a la hoja de admisión. Esta hoja, o bono en su caso, firmada por el cliente o por la agencia supondrá la conformidad del mismo y tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia deberá conservarse en el establecimiento, a disposición de la Administración Turística, por plazo de un año.

3.- Cuando un cliente contrate una unidad de alojamiento por periodo superior a un día, el establecimiento podrá cobrar como máximo, el precio que figure en la hoja de admisión, aunque durante la estancia mencionada fueran incrementados los precios.

SECCIÓN TERCERA: FACTURACIÓN

Artículo 11.- Facturas.

1.- Todos los establecimientos de alojamiento turístico tienen la obligación de entregar a sus clientes una factura donde se detallen de manera clara y desglosada los servicios prestados por conceptos.

Deberá constar como mínimo en la misma, el nombre y domicilio del establecimiento, D.N.I. o N.I.F. del titular del establecimiento, clasificación, grupo y categoría de éste,

número de personas alojadas, identificación de la habitación o alojamiento utilizada, fecha de ingreso y fecha de salida así como la fecha en que ha sido extendida.

2.- Al cliente le será entregado el correspondiente justificante de pago, confeccionado de manera clara y específica, ya sea nominalmente o en clave, desglosado por días y conceptos los diversos servicios prestados, con separación del importe de cada uno de ellos.

3.- Los establecimientos estarán obligados a conservar duplicados de las facturas para su comprobación por organismos competentes durante el plazo de un año.

Artículo 12.- Pago del precio.

Los clientes tienen la obligación de abonar los precios de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio se entenderá que el pago deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento de ser presentada para el cobro la factura correspondiente, sin perjuicio de que se pueda exigir el pago por anticipado de los servicios a prestar.

En el supuesto de que haya finalizado el período de alojamiento pactado o la factura no haya sido abonada, el titular del establecimiento podrá disponer de la unidad de alojamiento, procediendo a retirar, caso de encontrarse en la unidad de alojamiento, las pertenencias del cliente en presencia de dos testigos que deberán firmar el inventario que se haga al efecto.

CAPÍTULO III: RESERVAS

Artículo 13.- Reservas.

Cuando se proceda a efectuar una reserva de plaza en un alojamiento turístico, se podrá exigir a los clientes un adelanto del precio, que se entenderá a cuenta del importe de los servicios prestados.

El adelanto del precio a que se refiere el párrafo anterior se hará, como máximo y por cada unidad de alojamiento, en las siguientes condiciones:

a.- Cuando la reserva se haga por una ocupación no superior a siete días, el importe correspondiente será del 35% del precio total de estancia.

b.- Cuando la reserva se efectúe por un período superior al indicado en el punto a.

- Se podrá solicitar en concepto de reserva el 40% del precio total de estancia.

Artículo 14.- Excepciones.

Las cantidades mencionadas anteriormente no serán de aplicación para grupos o contingentes turísticos, quienes habrán de estar a lo expresamente pactado por las partes interesadas. En todo caso, en el acuerdo que suscriban habrán de estipular las cantidades a las que, en concepto de indemnización, tendrá derecho el establecimiento hotelero en el supuesto de anulación de reservas o cancelación de la estancia previa al período acordado.

Artículo 15.- Anulación.

1.- En todo momento el usuario podrá desistir de los servicios contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado e indemnizando al establecimiento en las cuantías que a continuación se indican, salvo que el desistimiento se deba a motivos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias le hayan afectado directamente y no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

- 2.- La cuantía de las indemnizaciones será la resultante de aplicar los siguientes porcentajes del importe del anticipo exigido:
- 5%, si la anulación se hace con más de 30 días de antelación.
 - 40%, si la anulación se hace con 30 o menos días y más de 15.
 - 60%, si la anulación se hace con 15 o menos días y más de 7.
 - 100%, si la anulación se hace cuando se haga con 7 o menos días de antelación.
- 3.- Cuando el cliente de un establecimiento de alojamiento turístico lo abandone en una fecha anterior a la que tenía reservada, el titular del establecimiento tendrá derecho al abono del 25% de los servicios reservados que queden por utilizar, salvo casos de fuerza mayor.

Artículo 16.- Confirmación de Reservas.

- 1.- Cuando un establecimiento haya confirmado una reserva sin la exigencia de señal alguna, estará obligado a mantenerla hasta las 20,00 horas del día señalado, salvo pacto en contrario.
- 2.- Si el cliente hubiese abonado cantidad alguna en concepto de reserva, el establecimiento estará obligado a mantenerla vigente sin límite de horario durante el día señalado para ello.
- 3.- Cuando la reserva efectuada por grupos o contingentes turísticos se hubiese abonado en su totalidad, el establecimiento está obligado a mantenerla en su totalidad, sin limitación alguna. En caso contrario, ésta se mantendrá hasta las 20,00 horas del día de llegada previsto.
- 4.- Cuando la reserva se efectúe a través de una agencia de viajes y el establecimiento haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla sin limitación alguna.

Artículo 17.- Reserva total de plazas.

- 1.- Los alojamientos turísticos regulados en el presente Decreto podrán reservar anticipadamente la totalidad de sus plazas, siempre que concurren causas excepcionales y la contratación del mismo no supere el plazo máximo de dos días.
- 2.- No será de aplicación lo establecido en el párrafo precedente, a aquellos alojamientos que conforme a su regulación, sean susceptibles de contratación del inmueble en su integridad.

Artículo 18.- Infracciones.

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en el presente Decreto darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva conforme a lo dispuesto en la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. Se faculta a la Consejería de Obras Públicas y Turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

SEGUNDA. El presente Decreto entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto, sin perjuicio de lo que establezca la normativa específica para cada uno de los alojamientos turísticos regulados en este Decreto.

Mérida, 26 de febrero de 2002.

El Presidente de la Junta de Extremadura, JUAN CARLOS RODRÍGUEZ IBARRA
El Consejero de Obras Públicas y Turismo, EDUARDO ALVARADO CORRALES