

Rango: DECRETO

Fecha de disposición: 20 de septiembre de 1994

Fecha de Publicación: 30/09/1994

Número de boletín: 117

Órgano emisor: DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Título: DECRETO 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.

Texto

DECRETO 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.

El procedimiento de notificación a la Administración de los precios de los alojamientos turísticos, ha venido siendo regulado por la Orden Ministerial de 15 de septiembre de 1978 (BOE de 20 de septiembre) en la cual se establecía un principio de libertad de precios, sujeta sin embargo a una serie de condicionamientos, como la obligación de notificar los precios a la Administración y la imposibilidad de alterarlos durante todo el año de vigencia.

La realidad actual ha demostrado que es innecesario mantener por parte de la Administración alguno de estos controles, resultando aconsejable contar con los mecanismos apropiados para lograr una más ágil adaptación de los precios de los productos y servicios turísticos a la evolución de los mercados, solventando los obstáculos normativos que dificulten tal fin.

Por otra parte, la Diputación General de Aragón, en virtud de la competencia exclusiva en materia de turismo que atribuye a la Comunidad Autónoma el artículo 35.1.17 del Estatuto de Autonomía, ha venido regulando las diversas modalidades de alojamiento turístico, adaptándolo a las necesidades actuales, siendo preciso además establecer unas reglas complementarias que estableciendo la seguridad del tráfico jurídico protejan los derechos de los clientes como son el régimen de precios y reservas y la publicidad.

En consecuencia, y a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, previa deliberación de la Diputación General, en su reunión del día 20 de septiembre de 1994, DISPONGO:

TITULO 1.--DISPOSICIONES COMUNES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO.

CAPITULO 1.--Precios de los establecimientos de alojamiento turístico.

Artículo 1.--Comunicación precios.

Los establecimientos de alojamiento turístico fijarán sus precios libremente, debiendo comunicarlos antes de su aplicación a los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo en impreso oficial, con objeto de dotar de la máxima garantía la contratación

de los servicios turísticos en defensa de los clientes. No se podrán percibir precios superiores a los comunicados.

Artículo 2.--Modificación precios.

Los precios señalados no tendrán necesariamente validez anual, pudiendo ser modificados por las empresas cuando así lo estimen conveniente, previa comunicación a los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo según modelo oficial, entendiéndose la falta de notificación como el mantenimiento de los últimos precios remitidos.

Los Servicios Provinciales facilitarán el impreso oficial de comunicación y modificación de precios directamente a los interesados o a través de las Asociaciones Profesionales en que estén integrados.

Artículo 3.--Carteles de precios y su publicidad.

Los carteles de precios de los alojamientos turísticos incluirán además de los que corresponden a las habitaciones, los de las camas supletorias y cunas y en el caso de establecimientos con servicio de comedor, se referirán también a los servicios sueltos y a la pensión alimenticia, que no estará sujeta en su fijación económica a módulo porcentual alguno.

Los precios de todos los servicios citados gozarán de la máxima publicidad, debiendo figurar el cartel de precios debidamente diligenciado por los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo en la recepción del establecimiento en lugar bien visible.

No será obligatorio dar publicidad de los precios en las unidades de alojamiento. En este caso deberá figurar en cada una de sus plantas un cartel-resumen de precios que será colocado en lugar destacado.

Artículo 4.--Guías oficiales.

La publicación de los precios de los alojamientos turísticos en las Guías Oficiales de Hoteles y Campings de España y Guía de Servicios Turísticos de Aragón es de carácter orientativo, teniendo como finalidad, tanto informar a los usuarios o clientes, y a los profesionales del turismo, en la contratación de servicios turísticos como la promoción de nuestra oferta turística en los distintos mercados.

Artículo 5.--Aplicación de precios.

Los precios tendrán la consideración de globales, debiéndose indicar únicamente si el Impuesto sobre el Valor Añadido queda o no incluido.

Artículo 6.--Notificación de precios.

El cliente deberá ser informado antes de su admisión de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente, mediante la entrega de una hoja en la que se hará constar: Nombre, lugar y categoría del establecimiento, número o identificación de

la unidad de alojamiento, precio del mismo y fechas de entrada y salida, debiendo mantenerla durante dicho periodo.

Esta hoja, firmada por el cliente tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia se conservará en el establecimiento a disposición de los Inspectores del Departamento de Industria, Comercio y Turismo durante el plazo de seis meses.

No es necesario entregar la hoja a la que hace referencia el presente artículo cuando el cliente haya contratado la unidad de alojamiento a través de una Agencia de Viajes o empresa con confirmación escrita.

CAPITULO 2.--Publicidad de los establecimientos de alojamiento turístico.

Artículo 7.--Publicidad.

En la publicidad y documentación de los establecimientos de alojamiento turístico se tiene que indicar nombre, grupo y categoría, si procede, del establecimiento, conforme a la clasificación otorgada por el organismo competente.

CAPITULO 3.--Reservas.

Artículo 8.--Reservas de unidades de alojamiento concretas.

Cuando los clientes hayan obtenido confirmación de la reserva de unidades de alojamiento determinadas, con las especificaciones del número o ubicación, los titulares de los establecimientos tienen que ponerlas a disposición de éstos en la fecha convenida.

Si la reserva se hiciera por unidades de alojamiento indeterminadas, tendrán que ponerse a disposición de los clientes aquellas que reúnan las características convenidas.

Artículo 9.--Mantenimiento del precio pactado.

Cuando el cliente tenga confirmada la reserva atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior, la titularidad del establecimiento de alojamiento turístico debe respetar el precio acordado, sin que en ningún caso pueda incrementarlo.

CAPITULO 4.--Facturación.

Artículo 10.--Pago de las facturas.

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio 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 en que les fuese presentada al cobro la factura.

Artículo 11.--Requisitos de las facturas.

La factura deberá expresar ya sea nominalmente o en clave, desglosados por conceptos, los diversos servicios prestados por el establecimiento de alojamiento turístico, con

separación de los servicios como alojamiento, desayuno, comidas o pensión alimenticia, y, en su caso, de los servicios de teléfonos y de los denominados extras.

En las facturas, que deberán expedir los establecimientos a todos los clientes, habrá de figurar al menos junto al nombre del cliente, identificación de la unidad de alojamiento utilizado, número de personas alojadas y fecha de ingreso y de salida de los mismos.

CAPITULO 5.--Servicio telefónico.

Artículo 12.--Llamadas telefónicas.

El responsable del alojamiento turístico, previa petición del cliente anterior a la llamada, tiene que entregar un documento que justifique la llamada telefónica, duración e importe. En todo caso, el cliente debe tener conocimiento de la posibilidad de solicitar dicho documento de justificación.

CAPITULO 6.--Otros servicios.

Artículo 13.--Estado general de las instalaciones.

El mobiliario, instalaciones y demás elementos del establecimiento de alojamiento turístico, así como de los servicios en general, incluidas las comidas, en su caso, tendrán que mantenerse en todo momento de acuerdo con la categoría que tengan otorgada.

Los establecimientos deben cuidar el correcto estado de conservación y limpieza de todas sus dependencias e instalaciones y de los servicios que ofrezcan.

El incumplimiento de lo establecido en los dos apartados anteriores puede dar lugar, previa incoación de un expediente administrativo, a la revisión de la categoría otorgada por el órgano competente, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que se puedan imputar.

Artículo 14.--Hojas de reclamación.

Los establecimientos de alojamiento turístico deben disponer de hojas de reclamación oficiales a disposición de los clientes, que se anunciarán de forma visible en la recepción.

TITULO 2.--ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.

CAPITULO 1.--Precios.

Artículo 15.

El precio de las habitaciones se contará por días o jornadas. La jornada de hospedaje comenzará y terminará a las doce horas, salvo pacto en contrario.

El cliente que no abandone a dicha hora la habitación que ocupa se entenderá que alarga su estancia al menos un día más.

El disfrute del alojamiento y de otros servicios durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante. Este plazo, que tendrá que constar expresamente en la notificación que regula el artículo 6 de este Decreto, es modificable de mutuo acuerdo entre el establecimiento y el cliente.

CAPITULO 2.--Reservas.

Artículo 16.--Paga y señal por clientes individuales.

Los titulares de los establecimientos de alojamiento turístico pueden exigir en concepto de señal a los clientes que efectúen una reserva, un adelanto de parte del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

El adelanto del precio a que se refiere el párrafo anterior será, a falta de acuerdo en contrario, como máximo y por cada unidad de alojamiento el 40 por 100 del precio total de la estancia.

La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la fecha fijada para la ocupación de la habitación, excepto en los supuestos de fuerza mayor, podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada a cuenta, que quedará a disposición del establecimiento hotelero, que en caso contrario, la devolverá.

Artículo 17.--Paga y señal por grupos y contratación a través de Agencias de Viaje.

Cuando la reserva se efectúe para grupos o contingentes turísticos, las partes interesadas podrán pactar el adelanto del precio, estipulando las indemnizaciones a que, como máximo tendrá derecho el establecimiento hotelero en el supuesto de anulación de reservas o de que el grupo finalice la estancia antes del periodo acordado. En todo caso, en ausencia de pacto, se estará a lo previsto en el artículo anterior.

Cuando la contratación de la reserva se efectúe a través de Agencias de Viajes, en lo relativo a los pactos que se realicen sobre las reservas, paga y señal e indemnización, se estará a lo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 18.--Renuncia de la estancia.

Cuando el cliente de un establecimiento hotelero abandone la habitación antes de la fecha hasta la cual tenía reserva, el titular del establecimiento hotelero podrá exigir como máximo, el equivalente al 25 por 100 del precio total de los servicios de alojamiento que quedan por utilizar, lo que tendrá que constar expresamente en la notificación que regula el artículo 6 de este Decreto.

Artículo 19.--Mantenimiento de la reserva.

Cuando el establecimiento hotelero haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla hasta las 20 horas del día señalado, salvo pacto en contra.

Artículo 20.--Camas supletorias y cunas.

Los establecimientos hoteleros, conforme con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 153/1990, de la Diputación General de Aragón, en el que se establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de los establecimientos hoteleros, puedan instalar camas supletorias y cunas. El número total de camas supletorias no podrá exceder del 50 por 100 del número de habitaciones del establecimiento.

En todo caso no está permitida la instalación de más de dos camas supletorias en la misma habitación.

La instalación de una o más camas supletorias, en su caso, sólo podrá efectuarse a petición del cliente, lo cual se hará constar en la hoja de notificación de los precios a que se refiere el artículo 6 de este Decreto.

Artículo 21.--Horario de los comedores y preparación de las comidas.

La dirección de los establecimientos que dispongan de comedor, señalará el horario relativo a la prestación del servicio.

La presentación, composición y la calidad de las comidas deben estar acordes con la categoría del establecimiento.

TITULO 3.--APARTAMENTOS TURISTICOS.

CAPITULO 1.--Precios.

Artículo 22.--Servicios mínimos comprendidos.

En los precios de los apartamentos turísticos están comprendidos los servicios mínimos siguientes:

- a) Suministro de agua potable, caliente y fría.
- b) Suministro de energía eléctrica, energía para la cocina y, en su caso, para la calefacción del alojamiento.
- c) Recogida de basuras.
- d) Mobiliario, instalaciones y equipo, que serán acordes con la categoría del alojamiento.
- e) Atención al usuario durante su estancia para todas las cuestiones relacionadas con los servicios contratados o de posible contratación.

CAPITULO 2.--Reservas.

Artículo 23.--Paga y señal.

El régimen de reservas para los apartamentos turísticos será el que se establece en el presente Decreto para los establecimientos hoteleros.

Artículo 24.--Resarcimiento.

La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la fecha fijada para la ocupación del apartamento, excepto en los supuestos de fuerza mayor, podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada a cuenta, que quedará a disposición del titular o la empresa dedicada al alquiler de apartamentos turísticos, que en caso contrario, la devolverá.

Artículo 25.--Indemnizaciones por renuncia de la estancia.

Cuando el cliente de un apartamento turístico lo abandone antes de la fecha hasta la cual lo tenía reservado, deberá abonar el 25 por 100 como máximo de los días que queden de estancia.

Artículo 26.--Mantenimiento de la reserva.

Cuando se haya confirmado la reserva de un apartamento turístico sin la exigencia de ninguna paga y señal, el titular de la explotación del apartamento turístico está obligado a mantenerla hasta las veinte horas del día señalado, salvo pacto en contrario.

Si el cliente ha abonado la paga y señal, la reserva debe mantenerse hasta dos días después de la fecha prevista de ocupación, salvo que en este intervalo el cliente confirme su llegada y que ésta se produzca antes de que el importe del alojamiento por los días transcurridos exceda del de la paga y señal.

Artículo 27.--Disfrute de la unidad de alojamiento.

El derecho a la ocupación del apartamento comenzará, salvo pacto en contra, a las seis de la tarde del primer día del periodo contratado y finalizará a las doce de la mañana del día siguiente a aquel en que finalice el plazo pactado.

Los alojamientos deben estar a disposición de los clientes a partir del día pactado para su ocupación en condiciones de conservación, funcionamiento y limpieza, de forma que permita su utilización inmediata.

TITULO 4.--CAMPAMENTOS PUBLICOS DE TURISMO Y OTROS ALOJAMIENTOS TURISTICOS.

Artículo 28.--Precios y reservas.

El régimen de precios y reservas para los campamentos públicos de turismo y otros alojamientos turísticos, será el que se establece en el presente Decreto para los establecimientos hoteleros.

La jornada acabará a las doce horas. En ningún caso podrá exigirse al cliente el abandono de la unidad de alojamiento antes de esa hora, salvo pacto en contra.

El cliente que no abandone a dicha hora la unidad de alojamiento que ocupa, se entenderá que alarga su estancia al menos un día más.

Artículo 29.--Mantenimiento de la reserva.

Cuando los titulares de los establecimientos a que hace referencia el presente título hayan confirmado la reserva sin la exigencia de ninguna paga y señal, están obligados a mantenerla hasta las veinte horas del día señalado para la ocupación.

TITULO 5.--INFRACCIONES Y SANCIONES.

Artículo 30.

Las infracciones a lo dispuesto en este Decreto darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que será sancionada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/1993, de 29 de marzo, por la que se establece el régimen de inspección y procedimiento en materia de disciplina turística.

DISPOSICIONES FINALES Primera.--Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo, para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo y ejecución del presente Reglamento.

Segunda.--El presente Decreto entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

Dado en Zaragoza, a veinte de septiembre de mil novecientos noventa y cuatro.

El Presidente de la Diputación General, JOSE MARCO BERGES El Consejero de Industria, Comercio y Turismo, JESUS MURO NAVARRO