ALOJAMIENTO COLABORATIVO

ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Subvencionado por:
JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE SALUD

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la economía colaborativa está teniendo un enorme crecimiento, siendo el sector del turismo el que ha sufrido una mayor expansión, como consecuencia de la crisis económica.

El turismo colaborativo se podría definir como el intercambio de bienes y/o servicios entre particulares, a través de determinadas plataformas online que sirven de punto de encuentro entre demandantes y oferentes, en determinados ámbitos como el alojamiento y el transporte, entre otros.

Dentro del turismo colaborativo, el sector que ha experimentado un mayor auge en los últimos años ha sido el alojamiento colaborativo.

La popularización del alojamiento colaborativo, no sólo dentro de nuestras fronteras si no en todo el mundo, se debe principalmente a la suma de dos elementos:

-A la reducción de costes que supone en general y la sencillez a la hora de contratarlo;

-Y a la posibilidad de comparar entre un gran número de ofertas, sin tener que realizar ningún traslado a través de aplicaciones y plataformas online.

TIPOS DE ALOJAMIENTO COLABORATIVO

Dentro del alojamiento colaborativo en sí mismo, se pueden destacar, a grandes rasgos, dos modelos:

- **Las redes sociales P2P** (peer to peer), que significa de igual a igual, en ella los usuarios a través de un sistema o red intercambian experiencias y servicios que no conllevan ningún tipo de coste monetario y pueden estar sujetas a ciertas condiciones que varían en función de la plataforma. Desde principios de los años 2000 existen este tipo de plataformas, aunque en España aún no han tenido una aceptación masiva.

Entre ellas, podríamos destacar plataformas como Homeforhome, Intercambio casas, Knok y Mt Twin Place.

La más famosa es la plataforma **Couchsurfing**, que nació en 2004 como una entidad sin ánimo de lucro y en 2011 se mercantilizó. Su sede se encuentra en San

Francisco y según datos extraídos de su propia página web cuenta con 12 millones de miembros y está implantada en más de 200.000 ciudades. Esta plataforma ofrece una red de alojamiento gratuito en casas de personas que previamente no se conocen entre sí por distintos países del mundo. Este sistema no sólo brinda alojamiento gratuito, sino que lo que pretende es que se produzca una mayor inmersión cultural del denominado *hoster* (persona que se aloja) con la ayuda del huésped.

- **"Market places"** o plataformas de intermediación en servicios de alojamiento a cambio de una contraprestación económica. Estas plataformas están gestionadas por empresas que llevan a cabo un negocio como intermediarios entre los que ofrecen el servicio, los propietarios de las viviendas y los demandantes del servicio o turistas.

Airbnb es la compañía líder de alquiler de alojamientos a través de este sistema. Esta empresa nació en 2008 en San Francisco y actualmente, según datos de su página web tiene presencia en más de 65.000 ciudades y ha albergado a más de 200 millones de huéspedes.

Esta plataforma en España ha experimentado un gran auge como se puede observar en la siguiente imagen:

BARCELONA	CÁDIZ	MADRID	SALAMANCA
CATALUÑA 149€ / DÍA	ANDALUCÍA 92€ / DÍA	COMUNIDAD DE MADRID 83€ / DÍA	CASTILLA Y LEÓN 71€ / DÍA
EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 104 ALOJAMIENTOS 2014 - 13.282 ALOJAMIENTOS 2017 - 58.472 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 0 ALOJAMIENTOS 2014 - 303 ALOJAMIENTOS 2017 - 1.714 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 46 ALOJAMIENTOS 2014 - 5.722 ALOJAMIENTOS 2017 - 34.418 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 1 ALOJAMIENTOS 2014 - 141 ALOJAMIENTOS 2017 - 1.080 ALOJAMIENTOS
ANFITRIONES / EN ACTIVO 9.963 PROPIETARIOS / 22.713 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 699 PROPIETARIOS / 1.222 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 8.444 PROPIETARIOS / 18.419 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 293 PROPIETARIOS / 674 ALQUILERES
DENSIDAD: 573 ALOJAMIENTOS / KM²	DENSIDAD: 129 ALOJAMIENTOS KM²	DENSIDAD: 57 ALOJAMIENTOS / KM²	DENSIDAD: 27 ALOJAMIENTOS / KM²
A CORUÑA	**CUENCA**	**SANTA CRUZ**	**BADAJOZ**
GALICIA 66€ / DÍA	CASTILLA LA MANCHA 63€ / DÍA	ISLAS CANARIAS 54€ / DÍA	EXTREMADURA 46€ / DÍA
EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 0 ALOJAMIENTOS 2014 - 56 ALOJAMIENTOS 2017 - 601 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 0 ALOJAMIENTOS 2014 - 15 ALOJAMIENTOS 2017 - 220 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 0 ALOJAMIENTOS 2014 - 129 ALOJAMIENTOS 2017 - 1.100 ALOJAMIENTOS	EVOLUCIÓN AIRBNB 2010 - 0 ALOJAMIENTOS 2014 - 8 ALOJAMIENTOS 2017 - 131 ALOJAMIENTOS
ANFITRIONES / EN ACTIVO 240 PROPIETARIOS / 358 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 101 PROPIETARIOS / 156 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 348 PROPIETARIOS / 649 ALQUILERES	ANFITRIONES / EN ACTIVO 47 PROPIETARIOS / 68 ALQUILERES
DENSIDAD: 16 ALOJAMIENTOS / KM²	DENSIDAD: 0,01 ALOJAMIENTOS KM²	DENSIDAD: 7 ALOJAMIENTOS / KM²	DENSIDAD: 0,09 ALOJAMIENTOS / KM²

El modelo que sigue Airbnb es más difícil encuadrarlo dentro del marco de la economía colaborativa. Debido a que no se trata en realidad de un ejemplo de economía peer to peer, ya que la plataforma no es un mera intermediaria, sino que obtiene remuneración por los servicios que oferta. Así, Airbnb obtiene un porcentaje tanto del pernoctante (entre un 6 y 12%) como del anfitrión (3%).

Por tanto, este tipo de plataformas se encuadran más en el ámbito de las agencias de viajes y no en la filosofía del consumo colaborativo.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE LAS NUEVAS FORMAS DE CONSUMO COLABORATIVO

En base al Decreto 28/2016, de las Viviendas con Fines Turísticos y de Modificación del Decreto 194/2010, de Establecimientos de apartamentos turísticos, resulta de aplicación lo dispuesto en la ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía.

LEGISLACIÓN APLICABLE

En España no existe legislación estatal en materia de turismo que regule la promoción y la ordenación de la actividad turística, sino que la competencia aplicable al alquiler de una vivienda para uso turístico y con finalidad lucrativa, se somete a las leyes autonómicas, pues son las Comunidades quienes asumen su regulación y control.

El marco jurídico aplicable a los distintos supuestos de arrendamiento colaborativo varía dependiendo de:

• El turista por sí mismo, es un consumidor, en cuanto a bienes y servicios que prestan las empresas turísticas: acudiremos a la **protección del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

• En cuanto a las plataformas P2P, hablamos de que se celebran contratos por vía electrónica: se aplica la **Ley de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico, y en su caso, de nuevo, la Ley de Consumidores y Usuarios en lo relativo a contratos a distancia.**

En cuanto a normativa autonómica, en Andalucía resulta de aplicación el reciente Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las Viviendas con Fines Turísticos, que es novedoso en tanto que hasta ese momento ninguna normativa autonómica había regulado el arrendamiento por estancias o habitaciones.

Así, podemos determinar que "son viviendas con fines turísticos aquellas ubicadas en inmuebles, donde se vaya a ofrecer por un precio, alojamiento de forma habitual y con fines turísticos". En este sentido, se entiende que es habitual cuando la vivienda sea comercializada o promocionada en canales de oferta turística.

Cabría aquí hacer una distinción en cuanto a la duración del contrato, de manera que:

- Si nuestra estancia de alquiler turístico es inferior a 2 meses se aplica el Decreto 28/2016 de Andalucía.

- Si nuestra estancia de alquiler es superior a 2 meses (alquiler "clásico") se aplica la Ley de Arrendamientos Urbanos.

VÍAS DE RECLAMACIÓN

En cuanto a las vías de reclamación, el **primer paso** consiste en **conocer quién tiene la responsabilidad,** es decir, con quién he tenido el problema para poder reclamar. Hay dos posibilidades:

- Que el responsable sea el dueño del inmueble (por ejemplo, las condiciones de la vivienda no eran las contratadas o eran insalubres). En ese caso hay que reclamar al propietario y para ello hay dos vías:

- Interponer una reclamación directa ante el propietario del inmueble (recomendable en todos los casos)
- Interponer una demanda judicial.

En este caso, es importante señalar que si el responsable es el dueño del inmueble se trata de una persona física, por tanto, al no ser una empresa no se puede acudir a ningún organismo oficial de consumo.

No obstante, las plataformas suelen ofrecer un sistema de reclamación interna ofreciéndose, además, como una protección extra de garantía del servicio.

- **Que la responsable sea la propia plataforma o web de intermediación** (por ejemplo, por un problema con los pagos o porque se ha reservado algo mal).

En ese caso hay que reclamar a la empresa mediante su sistema interno (algunas incluso ofrecen la posibilidad de un arbitraje vinculante como garantes de los servicios).

Sin embargo, las plataformas suelen limitar su responsabilidad ante cualquier reclamación; si es así, ha de figurar en la propia web en qué casos no se someterán a arbitraje.

En este sentido, a la hora de reclamar, hemos de distinguir entre:

-Empresas con su sede en España:

1. Presentamos una reclamación a la empresa, a través de su página web (vía interna) si existe la opción o, lo que es más recomendable por ser una entidad nacional, redactar un escrito con los datos y remitirlo a la sede de la plataforma, mediante carta certificada con acuse de recibo.

2. Pasado el plazo de **un mes sin haber obtenido respuesta o estando insatisfecho con la contestación recibida,** hay que dirigirse con una copia del escrito o la reclamación y, si lo hubiere, una copia de la contestación de la plataforma, a las Oficinas de Información al Consumidor o a los Servicios Provinciales de Consumo del lugar en el que resida.

-Empresas con su sede en la Unión Europea:

1. Hay que presentar una reclamación a la empresa, a través de su página web (vía interna) si existe la opción, o redactar un escrito con los datos y remitirlo a la sede de la plataforma, mediante carta certificada con acuse de recibo.

2. Pasado el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta o estando insatisfecho con la contestación recibida, el turista habrá de acudir a la plataforma del **Centro Europeo del Consumidor.**

◦ Si la plataforma acepta el arbitraje, la resolución derivada del mismo, vincula a ambas partes (Directiva 2011/13).

◦ Si se recurre a la vía judicial, habrá de interponerse la demanda en el juzgado de la ciudad donde tenga el domicilio el reclamante

.

-Empresas con su sede en un país que no es de la Unión Europea:

1. Hay que presentar una reclamación a la empresa, a través de su página web si existe la opción, o redactar un escrito con todos los datos y remitirlo a la sede de la plataforma, mediante carta certificada con acuse de recibo.

2. Pasado el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta o estando insatisfecho con la contestación recibida, cuando la plataforma tiene su sede en un país que no pertenece a la Unión Europea, es decir, un tercer país, hay que hacer la reclamación a través de la página web www. econsumer.gov.

ADICAE - ANDALUCÍA

AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1º OFICINA 1
(SEVILLA) C.P. 41005
Tfno: 954652434 Fax: 954709300
coordinacionandalucia@adicae.net

SEDES DE ANDALUCÍA

ADICAE – SEVILLA

AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1º OFICINA 1
(SEVILLA) C.P. 41005
Tfno: 954652434 Fax: 954709300
coordinacionandalucia@adicae.net

ADICAE - MÁLAGA

CALLE SALITRE, Nº 11, PLANTA 3ª DESPACHO 9-10
(MÁLAGA) C.P. 29002
Tfno: 952352423
malaga@adicae.net

ADICAE - GRANADA

PLAZA DEL CAMPILLO, Nº 2, 1º G, EDIFICIO MACIA
(GRANADA) C.P. 18009
Tfno: 958229680
granada@adicae.net

ADICAE - CÓRDOBA

CALLE MARÍA CRISTINA, Nº 13,
CENTRO DE NEGOCIOS, OFICINA 107
(CÓRDOBA) C.P. 14002
Tfno: 957472864
cordoba@adicae.net

ADICAE - CÁDIZ

CALLE BARBATE nº 62 (TRIPLICADO) 1º D
(CÁDIZ) C.P. 11012
Tfno: 956075541
cadiz@adicae.net

ADICAE - JAÉN

CALLE SANTO REINO Nº 4, 2º C
(JAÉN) C.P. 23003
(FRENTE A BIBLIOTECA PÚBLICA DE JAÉN)
Tfno: 953822657
jaen@adicae.net

ADICAE - HUELVA

CALLE ALFONSO XIII, Nº 5, BAJO - A
(HUELVA) C.P. 21002
Tfno: 959280517
huelva@adicae.net

ADICAE - ALMERÍA

CALLE CALLE LUIS DE BAEZA
(JUNTO A LA BOLA AZUL), Nº 4
ESPACIO ATENEO
(ALMERÍA) C.P. 04009
Tfno: 950106484 - 609783281
almeria@adicae.net

ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Depósito Legal: SE 2236 - 2017
Su contenido es responsabilidad
exclusiva de la Asociación.