

DEPARTAMENT DE COMERÇ, CONSUM I TURISME

DECRET

53/1994, de 8 de febrer, sobre el règim de preus, reserves i serveis complementaris en establiments d'allotjament turístic.

La Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'article 9.12 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, té competències exclusives en matèria turística, i basant-se en això ha regulat les diverses modalitats d'establiments d'allotjament turístic amb la finalitat d'adequar-los a les condicions socials adequades.

Tanmateix, l'activitat pròpia dels establiments d'allotjament turístic en l'àmbit del sector requereix la inserció normativa d'unes regles complementàries de naturalesa bifront orientades, d'una banda, a l'ordenació d'aquesta important activitat, i de l'altra, a la protecció dels interessos dels consumidors i usuaris.

Per aquest motiu, el present Decret estableix una sèrie de preceptes administratius que recullen aspectes essencials de l'activitat dels establiments d'allotjament turístic, com són el règim de preus i reserves, la publicitat i els requisits en la prestació de determinats serveis complementaris.

En virtut del que s'ha exposat i de conformitat amb el que estableix la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a proposta del conseller de Comerç, Consum i Turisme, i d'acord amb el Govern,

DECRETO:

TÍTOL I

Disposicions comunes dels establiments d'allotjament turístic

CAPÍTOL 1

Preus dels establiments d'allotjament turístic

Article 1

Publicitat dels preus

1.1 Els preus de tots els serveis que facilitin els establiments d'allotjament turístic han de gaudir de la màxima publicitat en els llocs on es prestin. En tot cas, s'han d'exposar, almenys en català, a la recepció de l'establiment de manera visible i permetent a l'usuari la seva lectura de forma clara, figurant de forma independent el preu de cadascuna de les unitats d'allotjament i cadascun dels serveis oferts.

1.2 A fi de donar publicitat dels preus esmentats al punt anterior, anualment, el Departament de Comerç, Consum i Turisme publicarà una guia amb els preus de les unitats d'allotjament i serveis complementaris corresponents a l'any natural. Els titulars de l'explotació dels establiments han de comunicar als serveis territorials corresponents del Departament si els preus que aplicaran són orientadors o bé màxims fins la publicació de la guia següent. A la guia es farà constar qualsevol de les alternatives escollides.

En cap cas, els establiments no poden cobrar als seus clients preus superiors als que tinguin exposats al públic, tenint en compte que si hi ha qualsevol contradicció en la seva publicitat,

d'acord amb el que estableix l'article 1.1, s'aplicarà el preu inferior.

Article 2

Aplicació de preus

Els preus tenen la consideració de globals. En tot cas, cal indicar únicament si l'IVA hi és inclòs o es cobrarà a part.

Article 3

Notificació dels preus

3.1 S'ha d'informar el client, abans de la seva admissió, dels preus que corresponen als serveis que ha sol·licitat inicialment, mitjançant el lliurament d'un full, on constarà, almenys en català:

- Nom, grup i categoria de l'establiment.
- Número o identificació de la unitat d'allotjament.
- Preu de la unitat d'allotjament.
- Data d'entrada i de sortida.

3.2 Aquest full, signat pel client, tindrà valor de prova a efectes administratius, i la seva còpia s'haurà de conservar a l'establiment d'allotjament turístic a disposició dels inspectors del Departament de Comerç, Consum i Turisme durant el termini de sis mesos.

3.3 No és necessari lliurar el full a què fa referència el present article quan el client hagi contractat la unitat d'allotjament per mitjà d'una agència de viatges o empresa, amb confirmació escrita.

Article 4

Manteniment del preu

Quan un client contracti una unitat d'allotjament turístic per a una estada de mes d'un dia de duració, l'establiment podrà cobrar, com a màxim, el preu que figuri en el full de notificació a què fa referència l'article anterior, encara que durant l'estada esmentada fossin augmentats els preus dels serveis o de la unitat d'allotjament que n'ocupi.

CAPÍTOL 2

Publicitat dels establiments d'allotjament turístic

Article 5

Publicitat

5.1 A la publicitat i documentació dels establiments d'allotjament turístic s'han d'indicar el nom, el grup, si s'escau, i la categoria de l'establiment, d'acord amb la classificació atorgada per l'organisme competent.

5.2 La publicitat per qualsevol mitjà de comunicació que efectuïn els establiments d'allotjament turístic dels serveis i preus que ofereixen, de la seva ubicació i d'altres característiques s'han d'ajustar a la realitat i no poden induir a error o confusió.

CAPÍTOL 3

Reserves

Article 6

Contestació a les peticions de reserva

Els establiments d'allotjament turístic hauran de contestar, de manera que en quedi constància, en el termini màxim de deu dies, les peticions de reserves efectuades pels clients. Si la contesta no es produïu en el termini esmen-

tat s'entendrà que la reserva no ha estat acceptada.

Article 7

Reserves d'unitats d'allotjament concretes

Quan els clients hagin obtingut confirmació de reserva d'unitats d'allotjament determinades, amb l'especificació del número o ubicació, els titulars dels establiments han de posar-les a disposició d'aquests en la data convinguda. Si la reserva fos per unitats d'allotjament indeterminades, s'haurà de posar a disposició dels clients aquelles que reuneixen les característiques pactades.

Article 8

Manteniment del preu pactat

Quan el client tingui confirmada la reserva d'acord amb el que estableixen els articles anteriors, la titularitat de l'establiment d'allotjament turístic ha de respectar el preu acordat, sense que en cap cas es pugui incrementar.

CAPÍTOL 4

Facturació

Article 9

Abonament de les factures

9.1 Els clients tenen l'obligació d'abonar els preus dels serveis prestats en el mateix establiment i en el moment de ser presentada per al cobrament la factura corresponent.

9.2 En el supòsit que hagi finalitzat el període d'allotjament pactat o que la factura no sigui abonada, el titular de l'establiment podrà disposar de la unitat d'allotjament. En aquest cas, si en aquesta es trobessin les pertinences del client, es retiraran de la unitat, una vegada fet inventari i signat per dos testimonis.

Article 10

Requisits de les factures

La factura haurà de contenir, almenys en català, de manera clara i especificada, ja sigui nominalment o en clau, desglossats per dies i conceptes, els diversos serveis prestats per l'establiment d'allotjament turístic.

Article 11

Dades de les factures

En les factures que expedeixen els establiments a tots els seus clients, hi haurà de constar, com a mínim, juntament amb el nom del client, la identificació de l'habitació utilitzada, el nombre de persones allotjades i la data d'entrada i de sortida d'aquestes.

CAPÍTOL 5

Servei telefònic

Article 12

Trucades telefòniques

12.1 El personal encarregat del servei telefònic haurà de posar en coneixement dels clients, al més aviat possible, els missatges, les trucades o els encàrrecs que rebien.

12.2 El responsable de l'allotjament turístic, a petició del client, ha de lliurar un document que justifiqui la data, l'hora i la destinació de la trucada telefònica, la durada i l'import. En tot cas, el client ha de tenir coneixement de la possibilitat de sol·licitar el document de justificació, esmentat.

CAPÍTOL 6 Altres serveis

Article 13 Estat general de les instal·lacions

13.1 El mobiliari, les instal·lacions i altres elements de l'establiment d'allotjament turístic així com els serveis en general, inclosos els menjars, si s'escau, hauran de mantenir-se en tot moment d'acord amb la categoria que tinguin atorgada.

13.2 Els establiments han de tenir cura del perfecte estat de conservació i neteja de totes les seves dependències i instal·lacions i dels serveis que ofereixin.

13.3 L'incompliment del que s'estableix als dos apartats anteriors pot donar lloc, amb la incoació prèvia d'un expedient administratiu, a la revisió de la categoria atorgada per l'òrgan competent, sens perjudici de les responsabilitats administratives que puguin ser imputades.

Article 14 Zones destinades als no fumadors

14.1 Quan així ho permeti la normativa vigent, en les zones i els salons d'ús comú es reservarà la part més pròxima a les finestres per a la ubicació dels usuaris no fumadors.

14.2 Amb aquesta finalitat s'assenyalaran degudament les zones reservades per als no fumadors.

Article 15 Fulls de reclamació

D'acord amb el que estableix el Decret 171/1991, de 16 de juliol, els establiments d'allotjament turístic han de disposar de fulls de reclamació a disposició dels clients i ho han d'anunciar de manera visible a la recepció.

TÍTOL 2 Establiments hotelers

CAPÍTOL 1 Preus

Article 16 Preus de les habitacions

16.1 El preu de les habitacions es compta per dies o jornades, d'acord amb el nombre de pernoctacions.

16.2 La jornada acabarà a les dotze hores. En cap cas podrà exigir-se al client l'abandonament de l'habitació abans d'aquesta hora, excepte pacte contrari entre aquest i l'establiment hoteler.

16.3 El client que no abandoni a l'hora esmentada l'habitació que ocupa, s'entendrà que allarga la seva estada un dia més.

16.4 El gaudi de l'allotjament i d'altres serveis durarà el termini convingut entre l'establiment i el client o el seu representant. Aquest termini haurà de constar expressament en la notificació que, d'acord amb l'article 4 d'aquest Decret, s'ha de lliurar al client en el moment de la seva admissió. Qualsevol ampliació o reducció del termini prèviament pactat, està supeditat al mutu acord entre l'establiment hoteler i el client.

Article 17 Preus dels serveis comuns

17.1 Els establiments hotelers no poden cobrar cap quantitat als seus clients per la utilit-

zació dels serveis comuns complementaris de què disposin aquests.

17.2 Tenen la consideració de serveis comuns als efectes del que s'estableix al paràgraf anterior:

- Les piscines.
- Les hamaques, veles, cadires i mobiliari propi de les piscines, platges, jardins i parcs particulars.
- Els aparcaments exteriors de vehicles.
- Les televisions.
- El servei de caixes fortes, quan aquest hagi de ser ofert de manera obligatòria pels establiments hotelers.

CAPÍTOL 2 Reserves

Article 18 Paga i senyal per part de clients individuals

18.1 Els titulars dels establiments hotelers poden exigir als clients que efectuïn una reserva, un avançament de part del preu que s'entendrà a compte de l'import resultant dels serveis prestats.

18.2 L'avançament del preu a què fa esment el paràgraf anterior serà, com a màxim i per cada unitat d'allotjament, el que es detalla a continuació:

- Quan la reserva es faci per a una ocupació no superior a set dies, l'import corresponent serà del 25% del preu total d'estada.
- Quan la reserva s'efectuï per a més dies, es pot sol·licitar el 50% del preu total d'estada.

18.3 L'anul·lació de la reserva dintre dels quinze dies anteriors a la data d'ocupació de l'habitació podrà donar lloc a la pèrdua de la quantitat lliurada a compte, que quedarà a disposició de l'establiment hoteler. En cas contrari, aquesta quantitat s'ha de retornar al client.

Article 19 Paga i senyal per a grups

Quan la reserva s'efectuï per a grups o contingents turístics, l'avançament del preu serà el que pactin les parts interessades. En tot cas el pacte esmentat haurà d'estipular les indemnitzacions a què, com a màxim, tindrà dret l'establiment hoteler en el supòsit d'anul·lació de reserves o en el supòsit de que el grup finalitzi la seva estada abans del període acordat.

Article 20 Contractació a través d'agències de viatge

Quan la reserva l'efectuï un client o un grup o contingent turístic per mitjà d'una agència de viatges, s'aplicarà el que s'estableix en l'article anterior pel que fa als pactes que facin sobre les reserves, paga i senyal i indemnitzacions l'agència de viatges i l'establiment hoteler.

Article 21 Rescabament per renúncia de l'estada.

Quan el client d'un establiment hoteler abandoni l'habitació abans de la data fins la qual la tenia reservada, el titular de l'establiment hoteler podrà demanar, com a màxim, l'equivalent al 40% del preu total dels serveis que restin per utilitzar.

Article 22 Manteniment de la reserva

22.1 Quan l'establiment hoteler hagi confirmat la reserva sense l'exigència de cap paga

i senyal, estarà obligat a mantenir-la fins a les 20 hores del dia assenyalat, excepte pacte contrari.

22.2 Si el client ha abonat la paga i senyal, l'establiment hoteler resta obligat a mantenir la reserva efectuada sense cap límit horari pel nombre de dies que cobreixi aquesta, d'acord amb els límits establerts en l'article 18.2 del present Decret.

22.3 Quan la reserva hotelera efectuada per grups o contingents turístics hagi estat abonada en la seva totalitat, d'acord amb les condicions a què fa referència l'article 19 del present Decret, l'establiment hoteler restarà obligat a mantenir-la vigent sense cap límit horari. En cas contrari aquesta es mantindrà fins a les 20 hores del dia previst d'arribada.

22.4 Quan la reserva hotelera s'efectuï per mitjà d'una agència de viatges i l'hotelier hagi confirmat la reserva, l'establiment hoteler resta obligat a mantenir-la vigent sense cap límit horari.

CAPÍTOL 3 Habitacions

Article 23 Ocupació d'habitacions individuals

En el supòsit que l'establiment hoteler no disposi d'habitacions individuals per als clients que ho sol·licitin, no podrà percebre d'aquests una quantitat superior al 80 per cent del preu de l'habitació que ocupin.

Article 24 Llits supletoris

24.1 Els establiments hotelers poden instal·lar llits supletoris d'acord amb les condicions següents:

a) El nombre total de llits supletoris no podrà excedir del 25% del nombre d'habitacions de l'establiment.

b) La superfície de les habitacions on s'instal·lin ha d'excedir en un 25% de la mínima exigida reglamentàriament, d'acord amb la categoria que tingui atorgada l'establiment hoteler.

24.2 En tot cas, no és permesa la instal·lació de més de dos llits supletoris a la mateixa habitació ni la seva instal·lació en habitacions individuals.

24.3 La instal·lació d'un o més llits supletoris, si s'escau, només podrà efectuar-se a petició del client, la qual cosa es farà constar al full de notificació dels preus a què fa esment l'article 4 d'aquest Decret.

Article 25 Preus dels llits supletoris

25.1 D'acord amb l'article anterior, els preus que es podran percebre per a la instal·lació de llits supletoris no podrà ser superior al 40% del preu de l'habitació en què s'instal·li.

25.2 Si la superfície de l'habitació permetés la instal·lació d'un segon llit supletori, el seu preu no podrà ser superior al 25% del preu assignat a l'habitació en què s'instal·li.

Article 26 Bressols

Els establiments hotelers hauran de disposar de bressols amb la finalitat que puguin pernocar-hi els menors de 2 anys. La seva instal·lació tindrà caràcter gratuït.

CAPÍTOL 4
Menjars

Article 27
Horari dels menjadors

La prestació del servei de menjador ha de tenir lloc dins l'horari assenyalat per la direcció de l'establiment, que en tot cas constarà d'un període mínim de dues hores d'acceptació ininterrompuda de clients per a cadascun dels àpats. Aquest període haurà de ser ampliat per evitar aglomeracions, quan la capacitat del menjador sigui desproporcionada en relació amb la capacitat de l'establiment hotel·ler.

Article 28
Preparació dels menjars

La presentació, la composició i la qualitat dels menjars han d'estar d'acord amb la categoria de l'establiment. En tot cas, els preus de pa i de l'aigua estaran inclosos en la pensió alimentària que ofereixi l'establiment hotel·ler.

TÍTOL 3
Apartaments turístics, vil·les i bungalows

CAPÍTOL 1
Preus

Article 29
Serveis mínims compresos

D'acord amb el que estableix el Decret 193/1987, de 17 de juliol, en els preus dels apartaments, vil·les i bungalows estan compresos els serveis mínims següents:

- Subministrament d'aigua potable, calenta i freda.
- Subministrament d'energia elèctrica, energia per a la cuina i, si s'escau, per a la calefacció de l'allotjament.
- Recollida d'escombraries.
- Mobiliari, instal·lacions i equip, que s'hauran d'adir amb la categoria de l'allotjament.
- Atenció a l'usuari durant la seva estada per a totes les qüestions relacionades amb els serveis contractats o de possible contractació.

Article 30
Serveis comuns

Els serveis comuns, si n'hi ha, es consideraran compresos en el preu de l'allotjament. Tindran aquesta consideració els següents:

- Piscines, jardins, terrasses comunes amb les instal·lacions i mobiliari de què disposin.
- Aparcaments a l'aire lliure sense vigilància ni reserva de plaça.

CAPÍTOL 2
Reserves

Article 31
Paga i senyal

31.1 Els titulars o les empreses dedicades al lloguer d'apartaments turístics, vil·les o bungalows poden cobrar als clients, com a màxim, en concepte de paga i senyal les quantitats següents:

- El 40% del preu total, quan la reserva es realitzi per un termini inferior a un mes.
- El 25% del preu total quan la reserva s'efectuï per un mes.
- El 15% quan la reserva es realitzi per un termini superior a un mes.

31.2 Pel que fa a les ciutats de vacances, la paga i senyal consisteix en el 15% de l'import total de l'hostalatge.

Article 32
Rescabament

L'anul·lació de la reserva donarà lloc en els supòsits que s'esmenten en l'article anterior, a retenir, com a màxim, les quantitats següents:

- El 5% de la paga i senyal, quan l'anul·lació de la reserva es faci amb més de trenta dies d'antel·lació a la data fixada per ocupar l'apartament.
- El 50% de la paga i senyal, quan l'anul·lació s'efectuï amb trenta o menys dies i més de set.
- El 100% de la paga i senyal, quan l'anul·lació s'efectuï amb menys de set dies d'antel·lació.

Article 33
Indemnitzacions per renúncia de l'estada

Quan el client d'un apartament turístic l'abandoni abans de la data fins a la qual el tenia reservat, haurà d'abonar pels dies que resten d'estada, com a màxim, les quantitats que s'estableixen en l'article anterior, tenint en compte els terminis que s'hi fixen.

Article 34
Manteniment de la reserva

34.1 Quan la reserva d'un apartament turístic hagi estat confirmada sense l'exigència de cap paga i senyal, el titular de l'explotació de l'apartament turístic està obligat a mantenir-la fins a les vint hores del dia assenyalat, excepte pacte contrari.

34.2 Si el client ha abonat la paga i senyal, la reserva s'ha de mantenir fins a dos dies després de la data prevista d'ocupació, excepte que en aquest interval el client confirmi la seva arribada i que aquesta es produeixi abans que l'import de l'allotjament pels dies transcorreguts excedeixi de l'import de la paga i senyal.

Article 35
Gaudi de la unitat d'allotjament

35.1 El dret a l'ocupació de l'apartament, vil·la o ciutat de vacances començarà, excepte pacte contrari, a les sis de la tarda del primer dia del període contractat i finalitzarà a les dotze del migdia del dia següent a aquell en què finalitzi el termini pactat.

35.2 Els allotjaments han d'estar a disposició dels clients a partir del dia pactat per a la seva ocupació en condicions de conservació, funcionament i neteja, de manera que permeti la seva utilització immediata.

TÍTOL 4
Càmpings i residències-cases de pagès

CAPÍTOL 1

Article 36
Preus i reserves

36.1 El règim de preus i reserves pel que fa als càmpings i a les residències-cases de pagès serà el que s'estableix en el present Decret per als establiments hotel·lers.

36.2 La jornada acabarà a les dotze hores. En cap cas podrà exigir-se al client l'abandonament de la unitat d'allotjament abans d'aquesta hora, excepte pacte contrari.

36.3 El client que no abandoni a l'hora esmentada la unitat d'allotjament que ocupa, s'entendrà que allarga la seva estada un dia més.

Article 37
Manteniment de la reserva

37.1 Quan els titulars dels establiments a què fa referència el present títol hagin confirmat la reserva sense l'exigència de cap paga i senyal, estan obligats a mantenir-la fins a les vint hores del dia assenyalat per a l'ocupació.

37.2 Si el client ha abonat la paga i senyal, la reserva es mantindrà sense cap límit horari pel nombre de dies que cobreixi aquesta.

CAPÍTOL 2
Serveis comuns

Article 38
Preus dels serveis comuns

38.1 Els càmpings i les residències-cases de pagès no poden cobrar cap quantitat als seus clients per la utilització dels serveis comuns complementaris de què disposin aquests.

38.2 Tenen la consideració de serveis comuns, als efectes del que s'estableix a l'apartat anterior:

- Les piscines.
- Els jardins i zones d'esbarjo, així com el mobiliari que l'integra.
- Aparcament a l'aire lliure sense vigilància ni reserva de plaça en el cas de les residències-cases de pagès.

TÍTOL 6
Infraccions i sancions

Article 39
Infraccions i sancions

Les infraccions al que disposa aquest Decret donarà lloc a la corresponent responsabilitat administrativa, que serà sancionada de conformitat amb el que disposa la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i usuaris.

DISPOSICIÓ FINAL

Es faculta el conseller de Comerç, Consum i Turisme per dictar les normes necessàries per al desplegament, l'eficàcia i l'execució del present Decret.

Barcelona, 8 de febrer de 1994

JORDI PUJOL
President de la Generalitat de Catalunya

LLUÍS ALEGRE I SELGA
Conseller de Comerç, Consum i Turisme
(94.026.025)

*