

TEMA 1 INTRODUCCIÓN

• CONCEPTO DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

SUJETOS DEL TURISMO

- Administraciones Públicas.
- Consumidores.
- Sector Privado. Empresas Turísticas.
- Asociaciones Empresariales.

El sector empresarial se caracteriza porque existen dentro de él muchos subsectores, entendiendo por tal cada conjunto de empresas que se dedican a un mismo objeto o fin turístico.

SUBSECTORES

- Empresas de Intermediación. AAVV
- Empresas de Alojamiento.
- Empresas de Restauración.
- Empresas de Transporte.
- **EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.**

No existe un único tipo de empresa, sino varias modalidades con características muy diferenciadas. Dentro de cada modalidad existen categorías.

Las empresas de Alojamiento se estudian desde dos perspectivas:

ORDENACIÓN DE LA EMPRESA

Normas del derecho público, destinadas a regular los requisitos de la empresa en el momento inicial de su apertura, así como el control de la misma durante toda su vida.

Las normas de ordenación son competencias de las Comunidades Autónomas, siempre y cuando haya dictado norma para esa concreta modalidad de empresas dentro de su territorio. (Art. 148.1.18). La mayor parte de la normativa autonómica es un reflejo de la estatal, que simplemente tendrá en cuenta las peculiaridades geográficas de las comunidades en las que se dictan.

En defecto de normativa autonómica se aplica la normativa Estatal.

NORMAS DE CONTRATACIÓN CON EL CLIENTE.

Normas de derecho privado, regulan situaciones jurídico privadas, ya que los dos sujetos son privados. Regulan una relación jurídica de la empresa de alojamiento con el huésped.

El tipo de contrato es de ALOJAMIENTO U HOSPEDAJE.

Aunque las empresas de Alojamiento prestan el servicio de alojamiento y los complementarios al mismo directamente al cliente, en muchos casos la contratación proviene de las empresas de intermediación y la prestación de servicios corresponde a la propia empresa.

La intervención de la AAVV en la contratación de Alojamiento tendrá consecuencias a la hora de las responsabilidades frente al cliente.

RELACIÓN JURÍDICA CLIENTE – EMPRESA

Las responsabilidades y las acciones sólo se podrán ejercitar entre esos dos sujetos.

Cuando la AAVV hace de intermediaria vendiendo SERVICIOS SUELTOS, la relación jurídica y sus responsabilidades son EMPRESA – HUESPED, ya que la AAVV es una mera intermediaria.

RELACIÓN CLIENTE – AAVV

Cuando el Alojamiento forma parte de un viaje combinado, la ley 21/95 del 6 de Julio de viajes combinados, no considera a la AAVV mera intermediaria sino que la hace responsable del viaje.

El cliente podrá reclamar a la AAVV y esta tendrá que responder, sin perjuicio de que una vez indemnizado el cliente repercuta el importe de lo abonado sobre la empresa de Alojamiento culpable del incumplimiento.

EMPRESA DE ALOJAMIENTO

Empresa Mercantil que se dedica profesionalmente a prestar servicio de hospedaje a sus clientes con o sin servicios complementarios, a cambio de una remuneración o precio.

La empresa deberá reunir los requisitos mínimos de la modalidad y categoría que ostente.

1. MERCANTILIDAD

Las empresas de Alojamiento tienen siempre naturaleza mercantil, por que cumplen con el criterio de la actividad (prestar servicios en el mercado) y en muchos casos por el criterio de la forma (sociedades).

Cataluña en su normativa sobre hoteles exige la forma de S.A. para las categorías superiores y SL. Para las categorías inferiores.

2. HABITUALIDAD O PROFESIONALIDAD

Nota característica del empresario mercantil. No se considera empresa o empresario de alojamientos, la persona que de forma ocasional aloje huéspedes en una vivienda de su propiedad. Al no cumplirse el requisito de profesionalidad estamos ante un sujeto que realiza una actividad privada civil. (Regulada por la Ley de Arrendamientos Urbanos L.A.U 1994)

3. EMPRESA ALOJAMIENTO – CLIENTE

Contrato de Alojamiento u hospedaje. Todas las características de las empresas de alojamiento Hotel, ciudad de Vacaciones y Apartamentos Turísticos. (En función del tipo de empresa habrá diferentes contratos.)

4. SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El servicio típico es el Alojamiento, facilitación de la pernoctación del cliente.

Puede ir acompañado de otros servicios complementarios.

En caso de que el se proporcionen servicios complementarios la empresa deberá cumplir también con la

normativa propia del servicio complementario que está proporcionando.

5. MODALIDAD Y CATEGORIA.

Las empresas de Alojamiento deben obtener autorización administrativa, a través de un procedimiento. Solicitud y acreditación de cumplir las condiciones exigidas por la concreta norma (depende de cada CCAA) que regule la futura empresa, en cuyo caso el procedimiento concluirá con la concesión de la autorización.

El estatuto ordenador de las empresas y actividades turísticas se aprueba por Decreto 231/1965 de 14 de Enero. Es la primera norma que de modo global aborda el tratamiento del sector turismo. Es una norma preconstitucional (1965) pero es:

- No ha sido derogada expresamente por otra norma, permanecerá en vigor mientras no sea incompatible con la normativa autonómica.
- es una norma global. La regulación global del turismo por parte de las CCAA. Los legisladores autonómicos prefirieron dictar normas sectoriales regulando determinadas empresas en función de sus prioridades geográficas a prolongar una ley marco que abordará el fenómeno turístico en su conjunto (esa ley marco son las leyes de turismo, la primera dictada en 1994 en el País Vasco, en 1997 la de Extremadura, hay CCAA que carecen de ella. Ese estatuto fue durante mucho tiempo la única norma marco del turismo.
- los principios rectores del estatuto de 1965 son recogidos casi de forma literal por todas las leyes de turismo y por eso no deja de tener vigencia. Esos principios rectores de las empresas de alojamiento son:
- la titularidad de las empresas de alojamiento es libre. Condicionada a la obtención de la autorización administrativa.
- También es libre la transmisión de esa titularidad por cualquiera de los medios admitidos en derecho (compra- venta, herencia, donación, arrendamiento, usufructo) para transmitir la titularidad se requiere la notificación al órgano competente y anuncio en dos diarios de máxima tirada de la zona en la que esté ubicada la empresa. Transcurridos 15 días desde el anuncio y sin la oposición de nadie a la transmisión se entiende autorizada sin que sea necesario pronunciamiento expreso.
- Se concede la posibilidad de un Proyecto previo o autorización provisional. Que se convierte en definitiva si la obra final coincide exactamente con el proyecto previo que se autorizó provisionalmente.
- Todos los empresarios de Alojamiento en sus nombres comerciales, marcas y rótulos del establecimiento han de respetar lo dispuesto en la ley de marca. Se establece una prohibición específica para las empresas de alojamiento, que ninguno de sus símbolos distintivos puede usar la palabra turismo o turístico.
- En toda la publicidad, documentación y facturas, tiene que constar de forma expresa el tipo de empresa y categoría.
- En las empresas de alojamiento en las que se exige director hay que comunicar a la administración turística su designación así como cualquier cambio. Cuando se exija director será él, el responsable de los actos de todos los sujetos que trabajan en la empresa, salvo que demuestre que tuvo toda la diligencia al elegir a ese empleado y que además tuvo diligencia al vigilarlo. Sólo se liberará de responsabilidad cuando demuestre que el daño se debe a culpa exclusiva dependientes. Cuando no exista director responde el titular de la empresa, también por los empleados como el director.
- El acceso a las empresas de alojamiento se declara libre, se prohíbe cualquier tipo de discriminación (art. 14 de la constitución), ello no implica que el cliente que accede a una empresa de alojamiento no pueda ser expulsado cuando incumple las obligaciones que se le imponen.
- Se prohíbe la reserva total, es decir, tiene que existir siempre un cierto número de plazas a disposición del cliente.
- Se impone como obligación de todas las empresas de alojamiento:
 - Información previa al cliente. Precios, condiciones, normas internas
 - Prestación al cliente de los servicios en las mismas condiciones que se contrataron.
 - La correcta facturación de los servicios prestados.

- La relación cliente– empresa de alojamiento es bilateral, se imponen obligaciones al cliente cuyo incumplimiento es causa de expulsión.
 - ♦ Observar las normas de urbanidad, buenas costumbres y el reglamento interno de la empresa si lo hubiera.
 - ♦ El pago de los servicios recibidos en el momento pactado.
 - ♦ Abandono del alojamiento cuando llegue el término acordado por las partes. La prórroga de la estancia no es automática sino que requiere consentimiento mutuo.

- **CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.**

La clasificación a nivel estatal, se deduce de lo dispuesto en el estatuto ordenador de las empresas de alojamiento turístico del '65 y del Real Decreto 1934/1983

- **EMPRESAS DE ALOJAMIENTO HOTELERAS**

- ♦ **GRUPO 1 HOTELES**

HOTELES (5 categorías)

HOTELES APARTAMENTOS (5 categorías)

MOTELES (única categoría)

- ♦ **GRUPO 2**

PENSIONES (2 categorías)

- **EMPRESAS DE ALOJAMIENTO EXTRAHOTELERAS**

- ♦ CAMPAMENTO DE TURISMO.
 - ♦ CIUDAD DE VACACIONES.
 - ♦ APARTAMENTOS TURÍSTICOS.
 - ♦ ALBERGUES.
 - ♦ ESTABLECIMIENTO SIMILAR QUE NO SEA HOTELERA.

- **PROBLEMÁTICA Y SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR.**

Las empresas turísticas y las de Alojamiento tienen el problema de la estacionalidad.

- Sobre contratación u overbooking. No existe una norma que regule los derechos del cliente por lo que habrá que acudir a las LEYES GENERALES DE CONSUMO.
- hay que tener en cuenta que tenemos la Normativa Estatal y la Autonómica. Dentro de la Autonómica hay normativa sectorial y global. Por lo tanto, para aplicar la correcta norma hay que tener en cuenta: la Autonomía en la que se ubica y comprobar si existe normativa sectorial o genérica (ley de turismo). Sólo en el caso de que ninguna de las dos normas regule la empresa se aplica la estatal.

Las empresas de alojamiento están sujetas a la normativa turística y a las ordenanzas municipales (licencia de apertura) normativa sobre incendios, de policía, etc.

- No existe en materia de empresas de alojamiento una armonización internacional. Las empresas no tienen un mínimo común ni comunitario ni extracomunitario.

En cuanto a sus requisitos de infraestructuras, ni obligaciones con los clientes. (Salvo en la multipropiedad)

- en las empresas de Alojamiento y en hoteles, coexisten grandes empresarios con pequeñas empresas. Estas pequeñas empresas si quieren conseguir una cuota de mercado la solución es integrarse o agruparse con el gran empresario, es el eje de la Cadena Hotelera, dando lugar a contratos

interempresariales.

◊ **GESTION INDEPENDIENTE. PROPIEDAD**

El propietario de la empresa gestiona el negocio. Toma las decisiones y asume los riesgos.

Esta independencia, supone que la empresa de alojamiento es ajena a una cadena hotelera, supone la titularidad plena del negocio. Titularidad que no tiene por que coincidir con la propiedad del inmueble. Los locales pueden ser arrendados.

Esta formula de gestión queda relegada a pequeñas empresas (En Extremadura las Casas Rurales.). El inconveniente es que esa independencia dificulta la competencia con los grandes empresarios del sector (cadenas hoteleras). Para mitigar ese inconveniente, se han buscado formulas de colaboración entre los empresarios independientes sin integrarse en cadenas. Para ello se ha creado la *Asociación de Empresarios Independientes*, con el fin de ayudarse y publicitarse y así ganar competitividad frente a las fórmulas de agrupación. (Hoteles familia en España, Relais and Chateaux (Francia)

Otra formula ha sido la integración en los sistemas de reserva de las AAVV y de las centrales de reservas (integración vertical Banco hotel)

◊ **GESTION DEPENDIENTE AGRUPADA O INTEGRADA**

Unificación de empresas de Alojamiento, a través de un elemento común, la CADENA HOTELERA (Asociación de cadenas hoteleras ACHE): empresa que engloba con una gestión unificada en mayor o menor grado a un número determinado de empresas de alojamiento con una distribución territorial más o menos amplia.

La diferencia entre la gestión dependiente e independiente es la existencia de esa Cadena Hotelera de la que depende en la toma de decisiones todas las empresas que componen el grupo.

Las formulas de gestión dependiente son:

El grado de dependencia varía según cual sea la fórmula elegida, es frecuente que no se dé una única fórmula de integración, sino varias.

◊ **PROPIEDAD**

Dependencia absoluta o la integración total. La cadena hotelera es dueña de las empresas de alojamiento sometidas a una misma gestión y dirección. La ventaja para cualquier reparación o mejora es menos gravosa y supone un beneficio para la propia cadena ya que los terrenos y edificios se revalorizan.

◊ **ARRENDAMIENTO**

Contrato de arrendamiento de empresa, no de local. La Cadena Hotelera alquila el total de la empresa de alojamiento en pleno funcionamiento al propietario de la empresa. El propietario es arrendador y la Cadena Hotelera arrendataria y en consecuencia adquiere la posesión (no la propiedad) de la empresa. Es un contrato interempresarial (ya que los dos sujetos son empresarios) con una duración de 5 a 10 años.

La gestión corre a cargo de La Cadena Hotelera puesto que es la poseedora y también los beneficios y pérdidas. El propietario recibirá su renta con independencia de que existan beneficios o pérdidas.

Los contratos de arrendamiento establecen el sistema de gastos de mantenimiento o mejoras, siendo lo normal que los gastos de mantenimiento corran a cargo de la Cadena Hotelera ya que son gastos a corto plazo disfrutados por ella, mientras que para las mejoras se establezca un régimen DISTRIBUTIVO O DE AMORTIZACIÓN A L/P.

◇ **FRANQUICIA**

Contrato de COLABORACIÓN entre empresarios, contrato interempresarial.

El franquiciador cede al franquiciado su imagen de marca, conocimientos y Know How, a cambio de un canon. Las Cadenas hoteleras actúan de franquiciador.

La posesión de la empresa de alojamiento no la tiene la Cadena sino el franquiciado empresario, que es el que gestiona y asume los riesgos de su gestión, aunque siga ciertas instrucciones del franquiciador. La gestión no es totalmente libre. Esa dependencia de la Cadena Hotelera franquiciadora puede ser mayor, dependiendo de cual sea la forma de pago adoptada, el canon o precio de la franquicia se puede pactar de dos formas:

- ◆ **FIJO:**
- ◆ Fijo + variable: en función del porcentaje de beneficios. La dependencia de la gestión por parte del franquiciado es mayor, ya que su propio beneficio repercute en el beneficio del franquiciador.

La franquicia hotelera se suele pactar por periodos amplios, 15 o 20 años (contrato atípico) hoy se aplica el Real Decreto 2485/1998 de 14 de noviembre, regula las franquicias en general y crea un registro de franquiciadores.

Una modalidad de franquicia hotelera es aquella en la que el franquiciador financia al franquiciado la construcción de la empresa de alojamiento. Es lo que se llama **FRANQUICIA LLAVE EN MANO**, el franquiciado no sólo ha de pagar el canon de franquicia sino que periódicamente devolver el importe de la inversión. El franquiciador actúa como financiador.

La dependencia del franquiciado respecto a la Cadena hotelera es total, hasta que devuelva el importe. La Cadena nombrará al personal de la empresa.

◇ **CONTRATO DE GESTIÓN HOTELERA. MANAGEMENT**

Contrato atípico (carente de regulación) Mercantil e interempresarial, oneroso y de prestaciones y obligaciones recíprocas. La más usada.

Es el negocio jurídico por el cual una Cadena hotelera se obliga a administrar y gestionar una empresa de alojamiento en nombre y por cuenta y riesgo de su titular, sirviéndose para ello de técnicas de gestión y signos distintivos propios de la cadena, pero siguiendo en lo esencial las instrucciones del propietario y todo ello a cambio de una remuneración económica.

La diferencia esencial con la franquicia es que el contrato de gestión quien gestiona es la cadena y no el propietario como en la franquicia. La franquicia llave en mano se encuentra a camino entre el contrato de franquicia y gestión. El riesgo de la explotación es del propietario.

OBLIGACIONES DE LA CADENA HOTELERA

- ◆ Gestionar y administrar la empresa de alojamiento, actos como la formación del personal, contratación con proveedores y distribuidores.
- ◆ Gestionar siguiendo en cierta medida las instrucciones del propietario, ya que es este el que padece las consecuencias de la gestión, el riesgo. Pero las instrucciones del propietario no pueden ser tales que desvirtúen la naturaleza de la gestión.
- ◆ Como es un contrato de colaboración, la cadena tendrá que informar con la periodicidad que estipule en el contrato, al propietario y siempre que el propietario lo solicite.
- ◆ Rendir cuentas.

OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO

- ◆ Pago de la gestión. Fijo o fijo + variable.
- ◆ Entregar la posesión de la empresa de alojamiento a la Cadena hotelera y todos los elementos necesarios para que esa cadena pueda llevar a cabo su gestión. Medios personales, documentales, situaciones de hecho (clientela expectativas)
- ◆ Proporcionan los medios económicos para la gestión Provisión de Fondos.
- ◆ Reembolsa a la cadena los gastos en los que hubiera podido incurrir en el de cumplimiento de su gestión.

CAUSAS DE EXTINCIÓN EL CONTRATO DE GESTIÓN

- ◆ transcurso del tiempo pactado. (2 a 5 años)
- ◆ por el mutuo acuerdo de las partes.
- ◆ Incumplimiento de una de las partes, que faculta a la otra a pedir la resolución del contrato y los daños y perjuicios derivados de ese incumplimiento.
- ◆ En los contratos que no tengan plazo (indefinidos) que se dé el desistimiento unilateral (una de las partes cese el contrato)

Las distintas leyes de turismo se muestran contrariadas a las formulas de gestión dependiente y en los últimos años particularmente al contrato de gestión hotelera (art. 28 ley de Turismo de Galicia)

Ya que la administración no sabrá a quien pedir responsabilidades si al propietario a la empresa de gestión