VIVIENDA DE USO TURÍSTICO · COMUNITAT VALENCIANA

Airbnb y las normas de régimen interno en la Comunitat Valenciana

Las nuevas exigencias de la plataforma condicionan el formato; qué pide la norma valenciana y por qué conviene, aun así, un buen contrato

Airbnb ha cambiado la forma de presentar y exigir las «normas de la casa», y ese cambio de formato obliga a muchos propietarios a replantearse qué documento entregan al huésped. En la Comunitat Valenciana la pieza obligatoria no es el contrato, sino las normas de régimen interno; aun así, un buen contrato sigue siendo la mejor prevención.

JUAN ANTONIO MATEOS MATEOS · *Abogado especializado en Derecho turístico e inmobiliario*
www.alquilerviviendavacacional.com

Airbnb ha dado otra vuelta a sus «normas de la casa» y ha endurecido cómo se presentan y se aceptan. Ese cambio de formato, que a primera vista es una cuestión técnica de la plataforma, obliga en realidad a replantearse qué documento se le entrega al huésped y cómo. Y ahí conviene ordenar tres cosas que se mezclan a diario: el contrato, las normas de régimen interno de la vivienda y el registro de viajeros.

¿Hace falta un contrato con el huésped?

En la Comunitat Valenciana, no. Ninguna norma, ni autonómica ni estatal, obliga a formalizar un contrato con el huésped turístico. El alojamiento turístico no es un arrendamiento de los de la Ley de Arrendamientos Urbanos: es la prestación de un servicio turístico, que se rige por la normativa turística y por las condiciones del anuncio y de la plataforma. Conviene advertirlo porque esto varía de una comunidad a otra: en algunas sí se exige entregar al huésped un documento parecido a un contrato o a un documento de admisión. Aquí no; aquí la pieza obligatoria es otra.

Lo que exige la Comunitat Valenciana: las normas de régimen interno

Desde la reforma de 2024, el Decreto 10/2021 obliga a algo concreto. Su artículo 37.5 impone que la vivienda tenga un reglamento de normas de régimen interno y que se facilite al huésped, con carácter previo al alojamiento, un formulario informativo con esas reglas, que el huésped debe aceptar expresamente; y añade que ese régimen es de obligado cumplimiento.[1] La propia norma dice qué debe contener como mínimo: las normas de convivencia de la comunidad de vecinos, las condiciones de uso de los servicios e instalaciones y el régimen de admisión de animales. Esa es la pieza que hay que preparar, entregar antes de la llegada y conservar aceptada.

Cómo encaja esto con las nuevas normas de Airbnb

Aquí es donde el cambio de la plataforma cobra sentido. Airbnb ya no se conforma con un texto suelto: tiene su propio espacio de normas de la casa y de documentos que el huésped debe aceptar antes de reservar o antes de llegar. Eso condiciona el formato, pero juega a favor del propietario valenciano, porque es precisamente el cauce para cumplir el artículo 37.5: en lugar de intentar colar un contrato largo donde no cabe, se sube el formulario de normas de régimen interno y se recoge su aceptación. El formato lo pone Airbnb; el contenido obligatorio lo pone la norma.

> *«El formato lo pone Airbnb; el contenido obligatorio, la norma valenciana: las normas de régimen interno.»*
>
> ARTÍCULO 37.5 DEL DECRETO 10/2021

Qué pasa si el huésped no cumple

La propia norma da herramientas, y por eso interesa tener las reglas bien puestas. Si el huésped las incumple, el titular puede requerirle para que cese y, cuando el incumplimiento es grave, para que abandone la vivienda; si no atiende, se da parte a la policía o a la autoridad competente. Y, en caso de desalojo por esa causa, el huésped pierde lo que haya pagado por la reserva, siempre que así se haya hecho constar. De ahí que las reglas deban estar redactadas con claridad y aceptadas antes de la entrada: son las que luego sostienen cualquier reacción.

Los datos de los viajeros van por otra vía

Conviene no mezclar. El registro de viajeros no tiene nada que ver con las normas de régimen interno: los datos de las personas que se alojan se recogen y se comunican conforme al Real Decreto 933/2021, que es la norma del parte de viajeros.[2] Para eso no hace falta ningún contrato; hace falta cumplir ese registro, que es una obligación aparte.

Aun así, conviene un buen contrato

Que la norma valenciana no exija contrato no significa que convenga prescindir de él. Un contrato o documento de condiciones bien redactado es la mejor prevención: fija con detalle el número de personas, los horarios, la fianza, las penalizaciones, la responsabilidad por daños y las causas de resolución, que las normas de régimen interno solo cubren en parte. En las reservas directas, fuera de la plataforma, puede y debe usarse sin cortapisas. Y aunque se reserve por Airbnb, tener preparado ese documento —alineado con las normas de régimen interno y con el registro de viajeros— es lo que marca la diferencia el día que surge un problema.

En resumen

Para un piso turístico en la Comunitat Valenciana: no hay obligación de firmar un contrato con el huésped; sí hay que entregarle, antes de su llegada, el formulario con las normas de régimen interno y conseguir que las acepte, según el artículo 37.5 del Decreto 10/2021; las nuevas normas de Airbnb condicionan el formato, pero sirven justo para cumplir esa exigencia; los datos de los viajeros se comunican por el Real Decreto 933/2021; y, como prevención, conviene tener siempre un buen contrato, imprescindible en las reservas directas y muy útil como respaldo en las de plataforma.

NOTAS

1. Artículo 37.5 del Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana, apartado añadido por el Decreto-ley 9/2024, de 2 de agosto (DOGV núm. 9910, de 7 de agosto de 2024): la vivienda de uso turístico deberá disponer de un reglamento de normas de régimen interno, y el titular facilitará a los usuarios, con carácter previo al alojamiento, un formulario informativo de esas reglas, que deberán ser aceptadas expresamente y cuyo cumplimiento es obligatorio. Contenido mínimo: normas de convivencia de la comunidad, condiciones de uso de los servicios e instalaciones y régimen de admisión de animales domésticos. Ante el incumplimiento: requerimiento de cese o de abandono de la vivienda, parte a la autoridad competente y, en caso de desalojo, pérdida de lo abonado por la reserva cuando así se haya hecho constar.
2. Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje: datos de los viajeros y su comunicación (plataforma SES.Hospedajes del Ministerio del Interior).
3. El alojamiento turístico no constituye un arrendamiento sujeto a la Ley de Arrendamientos Urbanos, sino un servicio turístico regido por la normativa turística autonómica y por las condiciones del anuncio y de la plataforma. Las exigencias documentales varían entre comunidades autónomas; este artículo se refiere a la Comunitat Valenciana.