ALQUILER DE CORTA ESTANCIA · DIVULGACIÓN JURÍDICA

Las nuevas normas de la casa de Airbnb

Qué deja de poder pedirse desde el 20 de noviembre de 2026 y un decálogo para redactar normas que la plataforma acepte

Airbnb ha rehecho las normas de la casa y ha limitado lo que el anfitrión puede exigir al huésped. Hay motivos para el enfado, pero también una lectura práctica: casi todo lo que de verdad importa se puede seguir pidiendo, y lo que no cabe en el anuncio cabe en el contrato. Conviene saber dónde va cada cosa antes de esa fecha.

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

Qué ha cambiado

El editor de anuncios cambió el 20 de octubre de 2026 y la política nueva se aplica a las reservas que se hagan a partir del **20 de noviembre**.[1] Las reservas anteriores se rigen por las reglas de antes, de modo que no hay nada que tocar en lo ya confirmado.

Las normas de la casa quedan reducidas a siete campos de formulario: huéspedes que pernoctan, horas de silencio, eventos, mascotas, fumar, grabación comercial y cerrar al salir. Junto a ellos aparecen dos campos de «peticiones», uno para la estancia y otro para antes de la salida, sometidos a un criterio de razonabilidad.[2] Y desaparece el cajón de texto libre donde cabía todo lo demás.

Lo que ya no se puede pedir antes del check-out es concreto: fregar, secar o guardar los platos, quitar las sábanas, poner lavadoras y sacar la basura fuera de la vivienda. Tampoco se pueden imponer multas al huésped, ni restringir el uso de los servicios que el propio anuncio anuncia. Sí se admite dejar los platos en el fregadero, recoger las toallas usadas, separar los residuos en los cubos de dentro de casa y apagar el aire acondicionado al salir.

Hay dos limitaciones más que han pasado desapercibidas y que importan bastante en España. La primera: los contratos impuestos por el anfitrión pasan a ser excepcionales, aunque siguen admitiéndose cuando **los exige la ley**, cuando lo imponen las normas de la comunidad y en las **estancias mensuales de 28 noches o más**.[3] La segunda: el anfitrión no puede solicitar datos personales del huésped —contacto, documento de identidad, datos financieros— salvo cuando sea necesario para cumplir la ley o una norma documentada de la comunidad.

«Mi casa es mía y las normas las pongo yo»

Es la primera reacción, y se entiende. Conviene matizarla, porque mezcla dos planos que son distintos.

Airbnb no regula su propiedad: regula su escaparate. Lo que fija son las condiciones bajo las cuales acepta publicar y cobrar por un anuncio. Si usted vende por ahí, acepta esas condiciones; si no las acepta, la salida es vender por otro canal. Lo que no cambia es el contrato entre usted y quien se aloja, que sigue siendo válido y sigue obligando a las dos partes.

Ahora bien, de ahí no se sigue que baste con sacar las normas del anuncio y meterlas en el contrato, en un cartel o en la web propia. Hay un límite anterior al de la plataforma: lo que no se comunica antes de contratar difícilmente se puede oponer después. La normativa de consumidores obliga a dar la información relevante antes de que el consumidor quede vinculado,[4] y la propia política de Airbnb prohíbe ahora introducir normas nuevas por mensaje, con carteles en la vivienda o de palabra una vez hecha la reserva. De modo que

el contrato no sirve para esconder nada: sirve para documentar lo que el huésped ya sabía.

> *«Lo que quiera que sea exigible tiene que estar publicado antes de que el huésped reserve.»*

Sobre quitar el anuncio, una advertencia práctica: se hace en diez segundos y se recupera en dos años. El histórico y las valoraciones no se trasladan. Si el canal no le compensa, el camino razonable es irlo sustituyendo por reservas directas, no cerrarlo en caliente.

Lo local y lo global

El argumento más sólido que he oído estas semanas es climático. En Málaga, en agosto, una semana de basura sin bajar no es una cuestión estética: es una plaga de hormigas. La política está escrita a escala mundial y no distingue.

Tiene arreglo, y está en la propia distinción que hace Airbnb. Lo prohibido es cargar al huésped con tareas *antes de la salida*. Pedir durante la estancia que se gestionen los residuos de cada día es otra cosa, y encaja en el campo de peticiones de la estancia. Dicho de otro modo: «baje la basura el día que se vaya» ya no cabe; «durante su estancia, los residuos se separan en estos cubos y el contenedor está en la esquina» sí. Y si la estancia es de un mes, nadie va a discutir que el ocupante se ocupe de su propia basura.

La tasa de limpieza que se devuelve si se recoge

Ha circulado una propuesta ingeniosa: cobrar por defecto una tasa de limpieza y pactar en el contrato que no se aplica si el huésped recoge los platos y tira la basura. Entiendo el razonamiento, pero no la recomiendo. Una penalización condicionada al incumplimiento de una norma de la casa es una multa aunque se llame de otra manera, y la política prohíbe tanto las multas como los cargos encubiertos por servicios anunciados como incluidos. Si la plataforma lo detecta, lo señala y puede acabar en una advertencia visible en el anuncio. El precio de la limpieza se sube o no se sube; lo que no conviene es convertirlo en sanción.

Los datos de identidad y el registro de viajeros

Aquí la noticia es mejor de lo que parece. La prohibición de pedir el pasaporte o el documento de identidad lleva una excepción expresa para lo que exija la ley, y el registro documental de viajeros es precisamente eso.[5] La condición que impone Airbnb es razonable: decir antes de la reserva qué datos se piden y para qué, no pedir más de los necesarios y conservarlos y destruirlos correctamente.

Y hay una coincidencia afortunada: Airbnb prohíbe guardar copia del documento, que es exactamente lo que viene sosteniendo la Agencia Española de Protección de Datos para los hospedajes.[6] Los datos se toman por transcripción y se comprueban contra el documento; la copia no se pide y no se guarda. Si su formulario de entrada todavía tiene una casilla para subir el DNI, esta es la ocasión de retirarla.

Decálogo para redactar normas que Airbnb acepte

1. Separe la estancia de la salida. Haga dos listas distintas. Casi todo lo que la política prohíbe se refiere al check-out; durante la estancia el margen sigue siendo amplio.

2. Traduzca cada tarea a su versión admitida. «Friegue los platos» pasa a «deje los platos en el fregadero»; «quite las sábanas» desaparece; «baje la basura» pasa a «separe los residuos en los cubos de la cocina». La idea de fondo se conserva y el filtro no se activa.

3. Distinga describir de mandar. «La vivienda se alquila con una estancia mínima de treinta y dos noches» describe el alojamiento y puede ir en la descripción. «Es obligatorio aportar justificante» es una norma y hoy solo cabe en su sección. Redacte en indicativo todo lo que vaya fuera de las normas.

4. Publíquelo antes de la reserva, siempre. Es la regla que gobierna todas las demás, y no es solo de la plataforma: es también la de consumidores. Nada por mensaje, por cartel ni de palabra después.

5. Ni multas ni cargos condicionados. Ni tasas que se devuelven si el huésped cumple, ni retenciones por dejar los platos sucios. Si el coste real de la limpieza ha subido, súbalo en el precio.

6. Lleve al contrato lo que el anuncio ya no admite. Subarriendo, ocupantes no declarados, daños, resolución, fianza: eso nunca fue una norma de la casa, es el contenido natural de un contrato de arrendamiento. Y publíquelo donde la plataforma lo permita, para que el huésped lo lea antes de reservar.

7. Pida los datos que la ley le obliga a pedir, y dígalo antes. Declare en el anuncio que recogerá los datos del registro de viajeros y por qué. No pida copia del documento, no la acepte si se la mandan y no la conserve.

8. Cubra el riesgo por donde se cubre. Los daños se reclaman por el centro de resoluciones y por la cobertura de la plataforma, y, donde proceda, con la fianza o la garantía pactada en el contrato. No intente sustituirlos por una norma de la casa con penalización.

9. Ajuste las normas al tipo de estancia. No es lo mismo una noche que tres meses, ni un apartamento de playa que un piso urbano con nómadas digitales. Un listado único para todo acaba siendo insultante para unos y corto para otros.

10. Guarde constancia de todo. Captura del anuncio antes y después del cambio, las conversaciones en la mensajería de la plataforma, y fotografías fechadas de entrada y de salida. El día que haya que discutir algo, se discutirá sobre lo que se pueda probar.

Una última consideración

Entre los anfitriones con los que trato a diario hay una idea que se repite y que me parece la más sensata de todas: las pequeñas incidencias forman parte del negocio. Un vaso roto, una toalla manchada de maquillaje o un dosificador que desaparece no son un conflicto; son el coste de tener la casa abierta. Otra cosa son los comportamientos realmente inadecuados, y para esos existen el contrato, el centro de resoluciones y, si hace falta, los tribunales.

El cambio de Airbnb obliga a recolocar textos y a revisar el proceso de cada reserva. Es trabajo, y no pequeño, pero no toca lo esencial: quien alquila una vivienda puede seguir protegiéndola. Solo que ahora tiene que decir las cosas antes, decirlas donde corresponde y decirlas como quien recibe a alguien en su casa, no como quien reparte tareas.

NOTAS

1. Airbnb, «Important changes to house rules», Centro de recursos para anfitriones. El editor nuevo está disponible desde el 20 de octubre de 2026 y la política se aplica a las reservas realizadas a partir del 20 de noviembre de 2026.
2. Airbnb, Centro de ayuda, artículo 4168, «Reasonable house rules and requests».
3. Airbnb, Centro de ayuda, artículo 4169, «Limiting host-imposed contracts and other requirements».
4. Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, artículo 60 (información precontractual).
5. Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e informativo de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor.
6. Agencia Española de Protección de Datos, criterio sobre la verificación de identidad en los establecimientos de hospedaje (nota de 17 de junio de 2025): los datos se recogen por transcripción, sin copia del documento de identidad.