

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA Y DEL IMPACTO EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA OFERTA Y CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTOS DE PARTICULARES MEDIANTE PLATAFORMAS COLABORATIVAS

INMACULADA MARTÍN ROJO

Catedrática E.U. de Organización de Empresas de la Universidad de Málaga

(Este trabajo de investigación se ha realizado en el marco del Proyecto de I+D+I en el marco del Programa Operativo FEDER Andalucía 2014-2020, código UMA18-FEDERJA titulado: “Los alojamientos turísticos contratados entre particulares en plataformas colaborativas”)

1. INTRODUCCIÓN

El vertiginoso desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación -en lo sucesivo las denominaremos TICs- ha dado lugar a la aparición de plataformas colaborativas para la distribución de servicios turísticos, entre otros el alojamiento en habitaciones de una vivienda de un particular o en una vivienda completa.

Si bien este tipo de actividad turística está muy consolidada en muchos destinos turísticos, la rapidez de la implantación de este modelo no va paralela a su regulación, ocasionando problemas en ocasiones relacionados con la garantía del consumidor, las comunidades de vecinos o la sostenibilidad del destino. Todo ello ha motivado y justificado la realización del presente trabajo, en el que comenzaremos analizando el impacto en el sector turístico de la oferta y contratación de alojamientos mediante plataformas colaborativas.

Para ello, comenzaremos presentando el estado de la cuestión en materia de economías colaborativas, haciendo especial referencia al sector de los alojamientos.

Dado que nuestro objeto de estudio es el alojamiento de particulares mediante plataformas colaborativas, hemos considerado necesario para centrarnos en esta investigación presentar cómo se encuentra estructurada

la oferta de alojamientos turísticos en general, para seguidamente acotar el estudio a las viviendas con fines turísticos, analizando su oferta y su demanda y comparándola con la de otros tipos de alojamientos turísticos como los hoteles. Por último, se analiza el impacto socioeconómico en destino de las viviendas con fines turísticos.

Con toda esta información recopilada, nos hallamos en situación de elaborar un análisis D.A.F.O que identifique las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de esta actividad económica, para a partir del mismo redactar unas conclusiones del estudio y fijar una serie de objetivos o retos encaminados a potenciar y mantener las fortalezas y oportunidades de este tipo de economía colaborativa, pero también intentar paliar o al menos reducir los efectos adversos de la misma, recogidos en el apartado de las debilidades y amenazas.

De este modo, habremos realizado un diagnóstico de la situación considerando la protección del consumidor final, pero también la sostenibilidad medioambiental, económica y social del destino y la protección de la calidad de vida de la población local con la que convive el turista que opta por este tipo de hospedaje. Con este diagnóstico se podrá dar paso a una serie de propuestas desde el plano legal para alcanzar los objetivos planteados.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La economía colaborativa se produce al intercambiar particulares bienes y/o servicios a cambio de una compensación pactada entre ellos. Dada la revolución digital en la que estamos inmersos, estos intercambios se llevan a cabo a través de plataformas online que facilitan esta actividad.

La Comisión Europea define las economías colaborativas como “aquellos modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares. La economía colaborativa implica a tres categorías de

agentes: prestadores de servicios que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias –pueden ser particulares que ofrecen servicios de manera ocasional (“pares”) o prestadores de servicios que actúen a título profesional (“prestadores de recursos profesionales”); usuarios de dichos servicios; e intermediarios que –a través de una plataforma en línea- conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos (“plataformas colaborativas”)” (COM, 2016, pág. 3).

Las economías colaborativas se desarrollan en diferentes ramas de actividad, entre otras podemos mencionar la de transporte (ej. Bla Bla Car, Uber), comercio (ej Ebay, Wallapop), o la de alojamientos que es el objeto del presente estudio, compartiendo una habitación de la casa o la vivienda completa, destacando plataformas como Airbnb.

El auge de las economías colaborativas en el ámbito del alojamiento turístico es indiscutible, si bien comenzó este fenómeno en Estados Unidos –de ahí que la mayoría de los estudios existentes estén centrados en el mercado de EE.UU-, actualmente está extendido por todo el mundo y está afectando a ciudades españolas como Madrid, Barcelona y Málaga principalmente.

La literatura existente sobre este tema es incipiente y se centra principalmente en Estados Unidos que es donde nació este fenómeno, la mayoría de los trabajos académicos publicados llegan a la conclusión de que la contratación de alojamientos entre particulares a través de plataformas colaborativas afecta negativamente a los ingresos de otros tipos de alojamientos turísticos, especialmente hoteles, e incrementa el precio de los alquileres y el de venta de las viviendas de la zona¹.

De otra parte, desde el plano jurídico y tributario, se observa una gran dispersión regulatoria tanto a nivel internacional, como nacional o incluso

¹ Conclusiones obtenidas a partir de los trabajos de Fang, Y. y Law, R. (2016) :” Effect of sharing economy on tourism industry employment”, en *Annals of Tourism Research*, 57, pp. 234-278; Horn, K. y Merante, M. (2017):” Is home sharing driving up rents? Evidence from Airbnb in Boston” en *Journal of Housing Economics*, 38, pp. 14-24; Zervas, G., Proserpio, D y Byers, J.W (2017): “The rise of the sharing economy: estimating the impact of Airbnb on the hotel industry”, en *Journal of Marketing Research*, vol. LIV, pp. 687-705 ; Barron, K., Kung, E. y Proserpio, D. (2017): “The sharing economy and housing affordability: evidence from Airbnb”, en https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3006832; Ortuño, A. y Jiménez, J.L (2019): *Las viviendas turísticas ofertadas por plataformas on-line: estado de la cuestión*, Documento de trabajo 2019/04, FEDEA.

a nivel autonómico en el caso español, como se recoge en la tabla 1. Además, concretamente en España, si bien a nivel nacional encontramos el Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler –BOE nº 55 de 5 de marzo de 2019-, cada Comunidad Autónoma posee su propia regulación, e incluso hay normativas específicas para municipios concretos con moratorias de licencias o zonificación, como el caso de Barcelona.

Tabla 1: Legislación en las principales ciudades donde se produce el alojamiento a través de plataformas colaborativas

CIUDAD	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
San Francisco	Residencia propia, límite 90 días, deben inscribirse en el Registro, las plataformas recaudan tasa turística.
Nueva York	Debe convivir con el residente habitual, dando importancia a las comunidades de propietarios, requisitos de calidad y fiscales.
Santa Mónica	Es obligatoria la residencia simultánea, estando prohibidos los alojamientos por menos de 30 días. Requisitos de licencia comercial e impuesto del 14%.
Miami	Zonificación, autorización previa, acuerdos para recaudar impuestos.
Chicago	Obligación de licencia, inspección del edificio, revisión del departamento de zonificación y pago de una tasa.
París	Declaración previa de zona de uso salvo residencia principal, distinción entre zonas, límite de 120 días, tasa turística, mayores repercusiones fiscales.
Londres	No es necesaria licencia, límite de 90 días, colaboración de la plataforma en la recaudación de la tasa turística.
Roma	Estricta regulación en relación a enseres y equipamiento de las viviendas.
Milán	Estricta regulación en relación a enseres y equipamiento de las viviendas. Obligación de constituirse en empresario si tiene más de tres viviendas en alquiler.
Amsterdam	Límite de 60 días en vivienda habitual.
Berlín	Prohibición de alquilar por menos de 60 días viviendas que sean residencia habitual; esto no es aplicable a segundas residencias. Con carácter excepcional, se pueden conceder licencias si es imprescindible para garantizar el medio de vida del propietario.
Barcelona	Moratoria de licencias, zonificación.
Madrid	Moratoria de licencias y prevista zonificación.

FUENTE: Elaboración propia a partir de Ortuño, A. y Jiménez, J.L (2019): *Las viviendas turísticas ofertadas por plataformas on-line: estado de la cuestión*, Documento de trabajo 2019/04, FEDEA. Pág. 29

3. ESTRUCTURA DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTOS EN EL SECTOR TURÍSTICO

Tradicionalmente, al hablar de la oferta de alojamientos turísticos, se hacía referencia a la oferta hotelera y a la extrahotelera, esta última integrada por los apartamentos turísticos, casas rurales, campings, albergues, residencias y aquellos balnearios y monasterios que ofrecían servicios de alojamiento.

En la última década, el desarrollo de la economía colaborativa, definida por la Comisión Europea como “aquellos modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares” (COM, 2016, pág. 3), debido a la revolución digital, ha provocado cambios en la tradicional estructura alojativa en el sector turístico. Estas economías han irrumpido en el sector turístico de manera vertiginosa, especialmente en el sector de los alojamientos, con efectos positivos pero también negativos, siendo necesario un control en determinados casos para evitar la competencia desleal en los casos en los que existe contraprestación monetaria, así como el exceso de capacidad de carga incontrolada del destino.

Esta expansión de las economías colaborativas debido a la revolución de las TICs ha dado lugar a un nuevo tipo de alojamiento turístico: las viviendas con fines turísticos. El artículo 3 del capítulo 1 del Real Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las viviendas con fines turísticos (BOJA nº 28 de 11 de febrero de 2016) las define como “aquellas viviendas ubicadas en inmuebles situados en suelo de uso residencial, donde se vaya a ofrecer mediante precio el servicio de alojamiento en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de forma habitual y con fines turísticos”.

Según datos del Registro de Turismo de la Junta de Andalucía a fecha de noviembre de 2019, la estructura alojativa del sector turístico en Andalucía queda configurada del siguiente modo:

Tabla 2. Número de plazas en alojamientos turísticos en Andalucía según el Registro de Turismo de la Junta de Andalucía, noviembre 2019

Establecimientos hoteleros	306.846	35,86%
Apartamentos turísticos	110.807	12,95%
Campings	89.367	10,45%
Casas y complejos rurales	24.578	2,87%
Viviendas con fines turísticos	323.921	37,86%
TOTAL DE PLAZAS	855.519	100%

Fuente: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/turismo/registro-turismo.html>. 25 de noviembre de 2019

A la vista de los datos presentados en la tabla 2, podemos afirmar que las viviendas con fines turísticos, comercializadas en su mayoría a través de plataformas colaborativas, constituyen un modelo de alojamiento turístico totalmente consolidado, llegando a superar en número de plazas en Andalucía a los establecimientos hoteleros, representando el 37,86% del total de plazas de alojamiento turístico en Andalucía.

Por provincias, Málaga lidera el número de plazas hoteleras, de apartamentos turísticos y viviendas con fines turísticos. En el sector de apartamentos turísticos hay registradas 59.527 plazas, más del 50% de la oferta de apartamentos andaluza; en el sector hotelero hay registradas 103.947 plazas, más de un tercio del total de Andalucía; y respecto a las viviendas con fines turísticos, en Málaga se registra casi el 60% de las plazas andaluzas con 187.601 plazas, superando la suma del total de plazas de apartamentos turísticos y hoteleras de la provincia, lo que demuestra la fuerte expansión de esta modalidad de alojamiento turístico.

4. LA DEMANDA DE LAS VIVIENDAS CON FINES TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA. ESTUDIO COMPARATIVO CON LA DEMANDA HOTELERA

La irrupción de las viviendas con fines turísticos en el sector de alojamientos turísticos es indiscutible, pero conviene conocer también las características de su demanda, el perfil del consumidor de este tipo de producto.

Según el estudio “Turismo en viviendas alquiladas de Andalucía. Año 2018”, elaborado por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, el perfil del turista que se aloja en viviendas con fines turísticos y el de establecimientos hoteleros es el que aparece reflejado en las siguientes tablas:

Tabla 3: Perfil del turista que se aloja en viviendas de uso turístico

Nacionalidad	Estancia media	Gasto medio diario (euros)	Gasto estancia (euros)	Uso de internet para organizar el viaje
40,54% extranjeros y 59,46% españoles	10,2 días	60,48	616,90	70,1%

Fuente: Adaptado de “Turismo en viviendas alquiladas de Andalucía. Año 2018”, elaborado por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.

Tabla 4: Perfil del turista que se aloja en establecimientos hoteleros

Nacionalidad	Estancia media	Gasto medio diario (euros)	Gasto estancia (euros)	Uso de internet para organizar el viaje
47,40% extranjeros y 52,60% españoles	5,7 días	69,28	394,92	68,7%

Fuente: Adaptado de “Turismo en viviendas alquiladas de Andalucía. Año 2018”, elaborado por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.

Se observa que si bien el gasto diario es ligeramente inferior en el caso del consumidor de vivienda con fines turísticos con respecto al de hoteles, la duración de la estancia es casi el doble, por lo que se duplican prácticamente los gastos totales de la estancia. De ahí la importancia económica en un destino de este tipo de alojamiento turístico.

Respecto al grupo de viaje, según el anterior informe mencionado, predomina el viaje con familiares en el caso de la vivienda con fines turísticos (el 40,2%), mientras que el alojamiento hotelero es el preferido por los que viajan en pareja (60,3%).

En cuanto al perfil sociodemográfico, en la tabla 4 presentamos la distribución de los turistas en función de su edad, sexo y situación laboral:

Tabla 5. Perfil sociodemográfico del turista que se aloja en vivienda con fines turísticos y del turista que se aloja en hoteles

	Vivienda con fines turísticos	Alojamiento hotelero
Sexo:		
Varones	47,9%	48,4%
Mujeres	52,1%	51,6%
Edad:		
Menos de 18 años	11,7%	5,4%
De 18 a 29 años	19,7%	14,6%
De 30 a 44 años	31,5%	27,2%
De 45 a 64 años	27,2%	33,2%
Más de 65 años	9,9%	19,6%
Situación laboral:		
Trabaja	64,7%	63,9%
En paro	1,5%	1,8%
Estudiante	18,4%	9%
Jubilado	12,6%	22,8%
Labores del hogar	1,5%	1,8%
Otros	1,3%	0,7%

Fuente: Adaptado de “Turismo en viviendas alquiladas de Andalucía. Año 2018”, elaborado por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.

De este estudio comparativo, destacar que lo más determinante a la hora de optar por viviendas de uso turístico frente al alojamiento hotelero es la franja de edad (de 18 a 44 años) y en cuanto a la ocupación, es el alojamiento preferido por estudiantes. Ello nos lleva a pensar que existe un turista milenial (de 18 a 29 años y estudiante en muchos casos) que demanda un turismo más experiencial, proporcionado por las viviendas de uso turístico preferentemente y un turista familiar (de entre 30 a 44 años) que al viajar con niños les resulta más cómodo alojarse en una vivienda de uso turístico.

Los datos de este estudio reflejan la existencia de una variedad de perfiles del turista, no debiendo ser una amenaza la vivienda de uso turístico para el hotel, sino un aviso de que existen nuevas demandas del turista y cada tipo de alojamiento debe buscar su segmento o en ocasiones nicho de mercado.

El turista actual se informa y organiza su viaje principalmente utilizando las TICs, destacando entre los sitios webs consultados para elegir un destino en primer lugar los blogs de viajes (38%), seguidos de versión online de medios (25%), redes sociales (20%) y redes sociales de viajes (17%); respecto a la reserva del alojamiento, principalmente lo hace a través de agencias de viajes online y de comparadores de viajes y un 87% de los usuarios considera muy importante o importante los comentarios y valoraciones de otros clientes publicados en blogs, redes sociales, etc. al reservar su alojamiento (Martín Rojo, I., 2015, pág. 237). Este comportamiento del consumidor favorece el auge de la venta de alojamiento a través de plataformas colaborativas.

Asimismo, encontramos un turista experiencial, que desea vivir nuevas experiencias al viajar e interactuar con la población local, y ello lo puede realizar mejor si se aloja en una vivienda con fines turísticos que si lo hace en una empresa turística tradicional de alojamiento como un hotel, apartamento turístico o camping. Además se deben considerar las demandas del turista que viaja en familia o el turista milenial que viaja en grupo con amigos de edades comprendidas entre los 18 y 29 años, a los cuales les resulta más económico y se ajusta más a sus necesidades alojarse en una vivienda con fines turísticos.

Se llega así a la conclusión de que se ha producido un cambio en el modelo turístico debido de una parte a la revolución tecnológica, promoviendo el uso de las TICs nuevas fórmulas de intermediación turística y, de otra, a las nuevas motivaciones y necesidades del turista actual, que han fomentado el desarrollo de los alojamientos entre particulares mediante plataformas colaborativas.

5. IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN DESTINO DE LAS VIVIENDAS CON FINES TURÍSTICOS

Las viviendas con fines turísticos están generando toda una serie de impactos tanto sociales como económicos en los destinos donde se ubican.

Según datos del estudio publicado por Exceltur “Alojamientos turísticos en viviendas de alquiler: impactos y retos asociados” (2015) , entre los principales problemas sociales ocasionados por el fuerte desarrollo de esta oferta alojativa destacan los siguientes:

- Problemas de seguridad (el 50% de las comunidades de vecinos donde hay viviendas con fines turísticos de la muestra tomada para el estudio así lo consideran).
- Limpieza y salubridad del edificio (el 67% de las comunidades de vecinos donde hay viviendas con fines turísticos de la muestra tomada para el estudio así lo consideran).
- Desgaste de las zonas comunes (el 75% de las comunidades de vecinos donde hay viviendas con fines turísticos de la muestra tomada para el estudio así lo consideran).
- Más ruidos (el 83% de las comunidades de vecinos donde hay viviendas con fines turísticos de la muestra tomada para el estudio así opinan).
- Aumento de la capacidad de carga del destino, que deteriora la calidad de vida del residente.

Según datos del anterior estudio mencionado, también se produce un impacto económico en la zona, con efectos diferentes a los ocasionados por el resto de oferta alojativa reglada. Cabe señalar entre otros:

- Encarecimiento de la vivienda.
- El turista realiza menos gasto en restauración y más en supermercados que el alojado en otro tipo de establecimiento turístico.

- Genera menos empleo que resto de alojamientos turísticos, al omitir servicios de recepción 24 horas, limpieza diaria, etc.
- Impacto en la contribución fiscal existiendo en las viviendas de uso turístico más fraude y además están exentos de IVA.

Desde el plano legal, un inconveniente es que no existe un marco normativo homogéneo a nivel nacional, ello trae como consecuencia también que los principales derechos de los consumidores no están garantizados al no exigírseles los mismos requisitos que al resto de alojamientos reglados como por ejemplo seguro de responsabilidad civil, certificación de calidad, requisitos de accesibilidad, etc.

No obstante, el impacto económico en el comercio sí es más positivo. Según el estudio “El impacto de las viviendas turísticas en el comercio de Andalucía” elaborado por la PAT -Asociación Española de Plataformas Digitales- (2019):

- El 81% de los comerciantes afirman que la vivienda con fines turísticos tiene un impacto beneficioso en su negocio.
- El 51% de los comerciantes opinan que el nivel de gasto del turista de vivienda turística en su establecimiento es bastante o muy elevado.
- El 61% de los comerciantes ratifican que el usuario de vivienda turística gasta más o igual que el de hotel.
- El 43% de la facturación en comercio en temporada alta proviene del turista alojado en vivienda de uso turístico.
- El 25% de los ingresos de los comercios de proximidad de Andalucía se deben al alquiler vacacional.

A la vista de estos resultados, se puede decir que asistimos al auge de un modelo de alojamiento diferente, no sólo en sus características de prestación del servicio, sino también en el diferente impacto social y económico que genera en destino respecto al resto de alojamientos turísticos reglados. De ahí que presentemos un análisis D.A.F.O que recoja las debilidades y amenazas, pero también las fortalezas y oportunidades de esta modalidad de alojamiento.

6. ANÁLISIS D.A.F.O DE LA CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTOS PARTICULARES MEDIANTE PLATAFORMAS COLABORATIVAS

Tras presentar el estado de la cuestión, hacer un estudio de la oferta y la demanda de alojamientos turísticos, con especial referencia a las viviendas con fines turísticos, y analizar el impacto socioeconómico en destino de esta última oferta alojativa, presentamos una matriz D.A.F.O que recoge las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la contratación de alojamientos particulares mediante plataformas colaborativas.

Entre las principales **debilidades** cabe señalar las siguientes:

- No existe un marco normativo homogéneo a nivel nacional, e incluso dentro de una misma comunidad autónoma existen ordenanzas municipales diferentes en distintos municipios.
- Los derechos de los consumidores no están garantizados al no exigírseles los mismos requisitos que al resto de alojamientos reglados en materia de responsabilidad civil, accesibilidad, etc.
- No existen certificaciones de calidad específicas para este tipo de alojamiento como por ejemplo la “Q” de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española –ICTE-, mientras que sí existe la “Q” de calidad para el resto de alojamientos reglados (hoteles, campings, apartamentos turísticos, casa rurales, balnearios).
- Falta de profesionalización de este subsector de alojamientos.

Respecto a las **amenazas** para el entorno en el que se hayan inmersas se pueden destacar las siguientes:

- Problemas de seguridad en las comunidades de vecinos, dada la rotación de ocupantes de estas viviendas, no conociendo el residente habitual al vecino ocasional.
- Desgaste de las zonas comunes en las comunidades donde hay viviendas con fines turísticos.

- Problemas de limpieza y salubridad del edificio.
- Más ruidos.
- Aumento de la capacidad de carga del destino, que deteriora la calidad de vida del residente, sobre todo en algunas zonas del centro histórico de las ciudades.
- Encarecimiento de la vivienda.
- Genera menos empleo que en otros alojamientos turísticos, al omitirse servicios como la limpieza diaria, recepción 24 horas, etc.
- Genera menos ingresos para el fisco que otras modalidades de alojamiento turístico al estar exento del IVA, además suele haber mayor fraude fiscal al ser más difícil llevar a cabo una inspección en este tipo de alojamientos.

Como **fortalezas** cabe señalar las siguientes:

- El comportamiento del turista actual, que se informa y organiza su viaje principalmente utilizando las tecnologías de la información y la comunicación -TICs-, favorece el auge de la contratación de alojamientos entre particulares a través de las plataformas colaborativas.
- El turista milennial, de entre 18 y 29 años, opta mayoritariamente por esta modalidad de alojamiento turístico que se ajusta más a sus necesidades.
- Al turista que viaja en familia con niños le resulta más cómodo esta modalidad de alojamiento, que ofrece servicios como los que tendrían en su casa (cocina, posibilidad de estar todos en una misma unidad de alojamiento ya que en un hotel estarían en diferentes habitaciones, etc.) y a un precio más económico que en otros tipos de alojamiento.
- Parte de la población demanda un turismo experiencial y en contacto con la población local del destino que se visita, y esta demanda se satisface mejor con esta modalidad de alojamiento.

Como **oportunidades** se identifican las siguientes:

- Permite el desarrollo económico de destinos turísticos emergentes que cuentan con poca infraestructura de alojamientos turísticos tradicionales (hoteles, campings, apartamentos turísticos, etc).
- Permite a particulares obtener una renta adicional mediante el alquiler de parte de su vivienda habitual o de una segunda residencia completa.
- Impacto económico beneficioso en el comercio cercano a donde se ubican las viviendas con fines turísticos, incluso cuando no es temporada alta, rompiendo en parte los efectos de la estacionalidad.

Tabla 6. Matriz D.A.F.O

<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe un marco normativo homogéneo. - No están garantizados los derechos de los consumidores de la misma forma que en otros alojamientos al no exigirse los mismos requisitos. - No existen certificaciones de calidad específicas para este tipo de alojamiento. - Falta de profesionalización en algunos casos. 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemas de seguridad en comunidades de vecinos. - Desgaste de las zonas comunes en las comunidades. - Problemas de salubridad y limpieza en los edificios. - Más ruidos. - Aumento de la capacidad de carga del destino, sobre todo en zonas del centro histórico. - Encarecimiento de la vivienda. - Genera menos empleo que otros alojamientos turísticos. - Genera menos ingresos para el fisco que otros alojamientos turísticos al estar exento de IVA. - Dificultad para llevar a cabo una inspección de este tipo de alojamiento, existiendo mayor oferta ilegal que en otros subsectores.
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El comportamiento del turista actual que utiliza las TICs favorece el auge de la contratación de alojamientos entre particulares a través de plataformas colaborativas. - Alojamiento más acorde con la demanda del turista milenial. - Se adapta mejor a la demanda de turista que viaja en familia con niños. - Satisface la demanda de un turista experiencial que quiere estar en contacto con la población local del destino 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorece el desarrollo económico de destinos turísticos emergentes. - Permite obtener una renta adicional a particulares mediante la explotación de parte de su vivienda habitual o de la totalidad de una segunda residencia completa. - Impacto económico beneficioso en el comercio cercano.

FUENTE: Elaboración propia

7. CONCLUSIONES, RETOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El fenómeno de las viviendas con fines turísticos comercializadas a través de plataformas colaborativas es una realidad que no tiene marcha atrás, más bien va en aumento debido al auge de las TICs, además es un nuevo modelo de alojamiento turístico regulado y dado de alta en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

No obstante, la rapidez con la que se está produciendo este fenómeno no va en paralelo a su regulación, para así poder garantizar la protección tanto del consumidor como de las comunidades de vecinos en las que existe este tipo de alojamiento y de la población local de algunos destinos donde esta oferta alojativa ha crecido de manera vertiginosa.

Por todo ello, si bien las oportunidades que ofrece a destinos y particulares y las fortalezas de este tipo de alojamiento que se adapta a las demandas de buena parte de los turistas son indiscutibles, como se ha puesto de manifiesto en el análisis D.A.F.O presentado en este trabajo, debemos considerar también los impactos negativos, recogidos en la matriz D.A.F.O presentada en los apartados de debilidades y amenazas, e intentar paliarlos o al menos reducirlos.

En este sentido, consideramos necesario fijar una serie de retos orientados de una parte al consumidor final, de otra a las comunidades de vecinos y en tercer lugar dirigidos al destino y su población local.

Entre los retos orientados a establecer garantías para el consumidor para equiparar este alojamiento al resto de alojamientos turísticos reglados cabe señalar los siguientes:

- Mayor control de la calidad de las viviendas, pudiendo crearse certificaciones de calidad como la “Q” de Calidad del Instituto de la Calidad Turística Española específicas para este tipo de alojamientos.
- Acondicionamiento y equipamiento adecuado (climatización, mobiliario, enseres, etc.), recogándose todo ello en un inventario de

la vivienda que se publique para conocimiento del cliente antes de hacer la reserva.

- Mayor información al turista con una publicidad veraz que comunique las características reales de la oferta, el número de inscripción en el registro turístico, su ubicación exacta (nombre y número de la calle), precio exacto (no cobrar ningún importe adicional no publicitado), etc.
- Al contratar el alojamiento conviene que solo una persona sea responsable de la reserva realizada, para evitar eludir responsabilidades de unos a otros.
- Establecer un seguro de responsabilidad civil que cubra daños que la explotación del alojamiento pueda acarrear, especialmente respecto a los huéspedes.
- Garantizar la seguridad del alojamiento cumpliendo requisitos de accesibilidad, ventilación, cierre interior independiente de seguridad en la puerta de acceso al alojamiento, extintores de incendios y vías de evacuación señalizadas, desinfección y desinsectación, etc.
- Proteger la seguridad del turista con un teléfono de atención 24 horas para resolver cualquier incidencia.
- Entregar al cliente una guía informativa detallada sobre el uso de instalaciones y equipamiento del alojamiento (aparatos eléctricos, instalaciones de cocina, televisión etc.) , teléfonos de emergencia y sanitarios

Como retos orientados a establecer garantías para las comunidades de vecinos cabe señalar los siguientes:

- Exhibir una placa visible a la entrada del edificio donde aparezca el número de inscripción en el registro de empresas y actividades turísticas. De este modo se evita que existan viviendas con fines turísticos en una comunidad de vecinos si ellos lo han prohibido de acuerdo con la proporción de votos recogido por ley, además de facilitar las labores de inspección.
- Cualquier daño o desperfecto en el edificio y su recinto, que se pueda demostrar que lo ha ocasionado una vivienda con fines turísticos, que el coste de su reparación lo asuma el propietario de esta vivienda.

- Lo ideal sería que siempre que se pueda el acceso al edificio por parte del turista sea por una entrada diferente a la de los residentes habituales, aunque esta medida en la mayoría de los casos es inviable. Por ello, debería endurecerse la regulación actual, pues si bien exige la aprobación de las tres quintas partes de los votos de la comunidad de vecinos para poder desarrollarse esta actividad, esta norma no tiene carácter retroactivo, por lo que las viviendas de uso turístico dadas de alta con anterioridad siguen, aunque así no lo deseen la mayoría de los vecinos.

En relación a la protección del destino y de la población local, desde un planteamiento de sostenibilidad medioambiental, económica y social, se podrían adoptar entre otras las siguientes medidas:

- Zonificación, para evitar que en determinados lugares se aglomeren viviendas turísticas y se produzca una saturación en la capacidad de carga del destino.
- Realizar una planificación urbanística que establezca los usos del suelo incorporando esta nueva modalidad de actividad turística y, por tanto, no permitiéndose explotar estos alojamientos en todos los lugares, fijando suelos de uso exclusivamente residencial. Esta medida evitaría también el encarecimiento del precio de la vivienda.
- En pro de una sostenibilidad económica, desde el plano empresarial, considerar canal de distribución turística las plataformas colaborativas en las que se comercializan las viviendas con fines turísticos, debiéndose acoger a los mismos requisitos exigidos a éstos, de este modo se conseguiría una mayor profesionalización en esta actividad.

Para alcanzar todos estos retos, como líneas de actuación proponemos un nuevo marco regulador de esta actividad, equiparándose con el del resto de alojamientos turísticos en materia de garantías del consumidor y también procurando la sostenibilidad del destino y la calidad de vida de sus residentes. Debería existir una mayor claridad y homogeneidad normativa en los siguientes niveles:

- A nivel Estado, con las correspondientes regulaciones para alcanzar los objetivos o retos anteriormente mencionados.
- A nivel Comunidades Autónomas.
- A nivel municipal, de acuerdo con las peculiaridades de cada destino en concreto.