



ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA

1. MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAS

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (LTA). *[Norma Sancionadora]*

Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las viviendas con fines turísticos (**Modificado por Decreto 31/2024**, de 29 de enero). *[CRUCIAL PARA LA POLICÍA ACTUALMENTE]*

Decreto 13/2020, de 18 de mayo, de Establecimientos Hoteleros.

Orden de 3 de agosto de 2023, sobre Libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones (D. 472/2019).

LO 4/2015 (Seguridad Ciudadana) y Orden INT/1922/2003 (Registro documental de viajeros).

Decreto 143/2014 de 21 de octubre por el que se regula la organización y funcionamiento del registro de turismo de Andalucía.

Decreto 342/2012 de 31 de Julio por el que se regula la organización territorial provincial de la administración de la junta de Andalucía.

La competencia en turismo es exclusiva de la Comunidad Autónoma, pero la Policía Local es fundamental en la **inspección, control de la legalidad y convivencia**.

2. VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO (VUT / VFT) – ESTABLECIMIENTOS ALQUILER VACACIONAL (ANDALUCÍA)

(Regulado por Decreto 28/2016 y modif. Decreto 31/2024)

Es el fenómeno más conflictivo actualmente. La Policía debe distinguir entre una vivienda turística legal y una clandestina.

2.1. Definición (Art. 1 y 3 Decreto 28/2016)

Son viviendas ubicadas en suelo de uso residencial donde se ofrece servicio de alojamiento de forma habitual y **con fines turísticos** (promoción en canales de oferta turística como Airbnb, Booking, etc.) a cambio de precio.

Tipos:

1. **Completa:** Se cede la vivienda entera (Capacidad máx. 15 plazas).
2. **Por habitaciones:** El titular reside en ella (Capacidad máx. 6 plazas).
3. **Límite:** Máximo 4 plazas por habitación (2 de ellas no pueden ser literas)



2.2. Requisitos Policiales de Inspección

En una intervención, el agente debe requerir y comprobar:

A. Comprobación Documental (In Situ)

1. **Contrato de Alojamiento (Art. 7):**
 - o Debe existir un documento firmado por el usuario.
 - o Debe constar: Nombre del explotador, **Código de Inscripción (VFT...)**, número de personas, fechas y precio.



- **Inscripción en el RTA (Registro de Turismo de Andalucía):**

1. El código debe ser visible en la publicidad y en la vivienda.
2. Formato: VFT/MA/00000 (VFT + Provincia + Número).
3. *Si no tiene RTA:* Acta por actividad clandestina (Infracción Muy Grave o Grave).

- Pide este contrato. Si no lo tienen, es un indicio de irregularidad.

2. **Identificación de Viajeros (Art. 7.2):**

- Los huéspedes deben estar identificados (DNI/Pasaporte) para rellenar el parte de entrada.
- Obligación de rellenar el **Parte de Entrada de Viajeros** (DNI/Pasaporte) y comunicarlo a FFCCSE (Policía Nacional o Guardia Civil) en 24h.
- *Incumplimiento:* Denuncia a la **LO 4/2015 Art. 37.9** (Subdelegación del Gobierno), no a Turismo.

- Verifica que las personas que están en la vivienda coinciden con el parte de viajeros enviado.

3. **Hoja de Reclamaciones (Art. 6.2.c):**

- Deben tener Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta y el **cartel anunciador** visible dentro de la vivienda.

B. Comprobación de Seguridad y Convivencia

1. **Teléfono 24h (Art. 6.2.a):** El propietario debe facilitar un número de atención inmediata para incidencias. Si hay ruidos y no localizas al dueño, pide a los inquilinos este número.
2. **Información de normas (Art. 6.2.d):** Debe haber información visible sobre normas de la comunidad, mascotas, prohibido fumar y **plano de evacuación** (si existe para el edificio) colocado en la puerta.
3. **Elementos de Seguridad (Anexo):**
 - Botiquín.
 - Extintor.
 - **Detector de humos** (cerca de la cocina).

C. Detección de VUT Clandestina (Art. 11)

Si sospechas que es un alquiler turístico ilegal ("pirata"):

1. **La Excusa:** Los ocupantes suelen decir "somos amigos del dueño" o "familia".
2. **La Prueba:**
 - Sepáralos y pregunta detalles (¿Cómo se llama el dueño? ¿Desde cuándo lo conocéis?).
 - Busca o pide **justificantes de reserva** (correos de Airbnb/Booking) o comprobantes de pago/bizum en sus móviles.
 - Busca la vivienda en plataformas web. Si está anunciada y hay gente dentro, se presume finalidad turística.
3. **Acción:** Si no tiene declaración responsable presentada, se levanta acta por **Actividad Clandestina** (Infracción Grave a la Ley de Turismo).

Resumen Rápido para el Agente

Elemento a pedir	Fundamento Legal
Código VFT	Art. 9 (Debe estar en contrato y publicidad)





Parte de Viajeros	Art. 7.2 y Ley Orgánica 4/2015
Contrato firmado	Art. 7.1
Extintor/Botiquín	Anexo letra d)
Cartel Reclamaciones	Art. 6.2.c
Licencia Municipal	Art. 6.1.a (Requisito previo obligatorio ahora)

2.3. Novedades del Decreto 31/2024

- **Limitación Municipal:** Los Ayuntamientos pueden limitar el número máximo de VFT por zonas (urbanismo).
- **Empresa Explotadora:** Ahora se responsabiliza a la empresa gestora, no solo al propietario. **Responsabilidad Empresa:** La empresa explotadora (gestora) es la responsable ante la administración, aunque no sea la propietaria.
- **Ruido y Convivencia:** Es causa de resolución del contrato y expulsión inmediata si los usuarios atentan contra las normas de convivencia (fiestas, ruidos). La Policía puede ser requerida para desalojar en base a este artículo.
- **Prohibición de cajetines en la calle:** Se prohíbe poner candados con llaves en farolas, bancos, etc.



La continuación constituye a efectos más informativos que operativos, para en caso de inspección conocer los deberes legislativos principales.

2.4. DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN (Art. 1, 2 y 3)

Concepto	Definición / Detalle
¿Qué es una Vivienda de Uso Turístico (VUT)?	Viviendas equipadas para uso inmediato, ubicadas en inmuebles residenciales, donde se ofrece alojamiento mediante precio, de forma habitual y con fines turísticos.
Presunción de fin turístico	Se presume cuando la vivienda es comercializada o promocionada en canales de oferta turística (agencias, plataformas de reserva, etc.).
Comercialización	Solo puede comercializarse en los periodos declarados. Hacerlo fuera de ellos se considera actividad clandestina.
Empresa Explotadora	Persona física o jurídica (sea propietaria o no) que administra y gestiona la vivienda (entrega de llaves, limpieza, atención al cliente).

2.5. EXCLUSIONES Y PROHIBICIONES (Art. 1)

No todas las viviendas pueden ser VUT. El decreto establece límites claros:

Categoría	Situaciones Excluidas o Prohibidas
Exclusiones (No se aplica este Decreto)	1. Cesiones sin contraprestación económica (gratis). Entre amigos/familia.
	2. Arrendamientos por tiempo superior a dos meses continuados al mismo usuario (se rige por la LAU).
	3. Viviendas en el medio rural (se rigen por el Decreto 20/2002).
	4. Apartamentos turísticos del grupo "conjunto" (Decreto 194/2010).
PROHIBICIONES (No pueden ser VUT)	1. Viviendas de Protección Oficial (VPO).



	2. Si los Estatutos de la Comunidad de propietarios lo prohíben expresamente. 3. Unidades dentro de establecimientos hoteleros/apartamentos que deban ocupar todo el edificio. 4. Viviendas en situación de "asimilado a fuera de ordenación (AF0)" (salvo autorización expresa).
--	--

2.6. CLASIFICACIÓN Y CAPACIDAD (Art. 5)

Tipo de VUT	Descripción	Capacidad Máxima
Completa	Se cede la vivienda en su totalidad.	15 plazas máximo.
Por Habitaciones	El propietario/explotador reside y está empadronado en la vivienda.	6 plazas máximo.
Límite por habitación	En ambos casos: Máximo 4 plazas por habitación (de las cuales 2 no pueden ser literas).	
Plazas extra	En la modalidad "Completa" se permiten 2 plazas convertibles en el salón.	

2.7. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE HABITABILIDAD (Art. 6)

Urbanismo	Contar con licencia o DR municipal de cambio de uso
Elemento	Requisitos Exigidos
Dimensiones	Mínimo 14 m ² por plaza. Superficie mínima total de la vivienda: 25 m ² .
Baños	• Si > 5 plazas: 2 baños. • Si > 8 plazas: 3 baños.
Ventilación	Dormitorios y salones con ventilación directa al exterior o patios. Cocinas y baños con ventilación directa o forzada. Oscurecimiento en ventanas.
Climatización	• Refrigeración (Aire Acondicionado): Obligatorio (fijo o portátil) en habitaciones y salones si opera en mayo, junio, julio o agosto. • Calefacción: Obligatorio si opera en diciembre, enero, febrero o marzo (prohibidos elementos de combustión/incandescentes).
Excepciones	Las casas cueva están exentas de refrigeración obligatoria.

2.8. EQUIPAMIENTO OBLIGATORIO (Anexo)

Estancia / Área	Dotación Mínima Requerida
General	• TV con información de canales. • Tomas de corriente en todas las estancias. • Suministros básicos (luz, agua caliente/fría). • Botiquín, extintor y detector de humos (cerca de cocina).
Cocina	• 2 fuegos, horno o microondas, frigorífico.



	• Pequeños electrodomésticos: Batidora, tostadora/grill, exprimidor, cafetera. • Menaje completo (vajilla, sartenes, etc.) acorde a capacidad. • Kit de limpieza, basura (separación residuos), plancha y tendedero.
Baño	• Espejo, luz, enchufe, secador, toalleros, escobilla. • Lencería: 1 toalla mano + 1 toalla baño por persona. • Suelos antideslizantes en ducha/bañera.
Dormitorios	• Camas mínimas: 80x190 (individual) o 135x190 (doble). • Colchón mín. 18 cm grosor. • Armario (1 por cada 4 plazas) con perchas. Punto de luz cerca de la cama.
Información	Información turística de la zona, planos, servicios médicos, transporte, instrucciones de electrodomésticos.

2.9. OBLIGACIONES DE LA PERSONA EXPLOTADORA (Art. 6 y 2)

Obligación	Detalle
Atención 24h	Facilitar un teléfono operativo las 24 horas para incidencias.
Limpieza	Realizar limpieza a la entrada y salida de usuarios.
Convivencia	Informar de normas de la comunidad, mascotas, zonas de basura, ruidos, etc.
Reclamaciones	Disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones y cartel anunciador.
Expulsión	Facultad de desalojo (plazo 24h) si los usuarios incumplen reglas de convivencia. Pueden pedir auxilio a las Fuerzas de Seguridad.
Facturación	Entregar justificante de pago con identificación fiscal, RTA, fechas y precios.

2.10. RÉGIMEN DE CONTRATO, HORARIOS Y LLAVES (Art. 7)

Aspecto	Regulación
Documento Contractual	A la llegada se firma un documento con: Nombre explotador, Código RTA, precio, fechas y nº de personas. Copia guardada por 1 año.
Registro Policial	Obligatorio rellenar el Parte de Viajeros (DNI/Pasaporte) según normativa de seguridad ciudadana.
Horarios (Check-in/out)	• Entrada: Desde las 15:00 h. • Salida: Hasta las 11:00 h. (Salvo pacto contrario).
Entrega de Llaves	Si no es presencial (cajetines/candados): PROHIBIDO ubicarlos en mobiliario urbano de la vía pública.

2.11. PRECIOS Y CANCELACIONES (Art. 8)

Concepto	Reglas (salvo pacto expreso contrario)
Precio incluye	Agua, luz, calefacción/refrigeración, limpieza de entrada, ropa de cama/baño y menaje.



Anticipo (Señal)	Máximo del 30% del total de la estancia.
Cancelación (Usuario)	• > 10 días antes: Se retiene el 50% del anticipo. • < 10 días antes: Se retiene el 100% del anticipo.
Cancelación (Empresa)	• > 10 días antes: Devuelve anticipo. • < 10 días antes: Devuelve anticipo + indemnización del 30% del precio total.
Fuerza Mayor	Sin penalización para ninguna parte.

2.12. INSCRIPCIÓN Y REGISTRO (Art. 9)

El inicio de actividad requiere presentar una **Declaración Responsable (DR)** ante la Consejería de Turismo.

Declaración Responsable	Contenido y Efectos
Requisito Urbanístico	Se debe manifestar que la vivienda es compatible urbanísticamente y cuenta con licencia/declaración de ocupación.
Una por ref. catastral	Solo se admite una vivienda por referencia catastral (salvo división acreditada).
Comunidad Propietarios	Manifestar que no está prohibida en los estatutos y, si es necesario, que ha sido autorizada por la comunidad.
Control Municipal	Turismo comunica el registro al Ayuntamiento. Si el Ayuntamiento detecta incumplimiento urbanístico, se cancela la inscripción.
Publicidad	Los datos (salvo teléfono/email) son públicos.

2.13. INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR (Art. 10 y 11)

Tipo	Consecuencia
Actividad Clandestina	Iniciar la actividad sin presentar la Declaración Responsable. Se considera Infracción Grave (según Ley 13/2011).
Competencias	• Turismo: Comprobación de requisitos turísticos. • Ayuntamientos: Limitaciones por zonificación (número máximo de VUT por zona) y urbanismo. • Fuerzas de Seguridad: Auxilio en desalojos por convivencia.

PROCEDIMIENTO PARA REGULARIZAR VUT

Para que un ciudadano pueda operar legalmente, debe seguir este orden estricto (modificado tras el Decreto-ley 1/2025):

PASO 1: Verificación Municipal (Ayuntamiento) Antes de nada, el propietario debe acudir al Ayuntamiento.

- Debe comprobar si el planeamiento urbanístico permite el uso turístico en su zona (puede estar limitado o saturado).
- **Trámite:** Obtener la **Licencia de Ocupación** o presentar la **Declaración Responsable de cambio de uso** que habilite el destino turístico.
 - *Nota:* Sin este documento municipal, **ya no se puede** registrar la vivienda en la Junta.

PASO 2: Verificación Registral y Vecinal

- Comprobar que en los **Estatutos de la Comunidad de Propietarios** no está prohibida la actividad.
- Comprobar que la vivienda no es **VPO**.



PASO 3: Adecuación Física

- Instalar aire acondicionado/calefacción, extintor, botiquín y amueblar según el Anexo del Decreto.

PASO 4: Inscripción en la Junta de Andalucía (RTA)

- Presentar telemáticamente la **Declaración Responsable** ante la Consejería de Turismo.
- **Dato Crítico:** En esta declaración se debe manifestar expresamente que se cuenta con la licencia/declaración municipal del Paso 1.
- Obtención del código de inscripción (ej. VFT/MA/12345).

PASO 5: Registro Policial (Hospederías)

- Darse de alta en la plataforma de la Policía Nacional (Webpol) o Guardia Civil (Hospederías) para el envío de los partes de viajeros.

3. ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS (ANDALUCÍA)

(Regulado por Decreto-ley 13/2020)

3.1. MARCO NORMATIVO

Ámbito	Norma	Descripción
Específica	Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo	Establecimientos Hoteleros (Regula requisitos, clasificación y funcionamiento).
Sancionadora	Ley 13/2011, del Turismo	Ley del Turismo de Andalucía (Tipifica las infracciones).
Seguridad	LO 4/2015 (Art. 25)	Obligaciones de registro documental (Libro-Registro de Viajeros).
Consumo	Decreto 82/2022	Hojas de Quejas y Reclamaciones.

3.2. Clasificación (Grupos)

La Policía debe comprobar que la placa de la fachada coincide con la licencia.

Grupo	Modalidades	Distintivo (Placa)
Hoteles	Hoteles (H) y Hoteles-Apartamentos (HA).	Fondo azul, letras H o HA, estrellas (1 a 5).
Hostales	Hostales (HS).	Fondo azul, letras HS, estrellas (1 o 2).
Pensiones	Pensiones (P).	Fondo azul, letra P, estrellas (1 o 2).
Albergues	Albergues (A).	(Normativa específica).

3.3. Requisitos de Inspección (Art. 13 y ss.)

1. **Recepción:** Es el centro de relación con el cliente.
2. **Placa Identificativa:** Obligatoria en el exterior, junto a la entrada principal.
3. **Reglamento de Régimen Interior:** Pueden tener normas propias (vestimenta, mascotas, horarios de silencio). Si existen, deben estar visibles.

Este temario constituye a efectos más **informativos** que operativos, para en caso de inspección conocer los deberes legislativos principales.

3.4. DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN (Art. 2 y 3 D. 13/2020)

Definición: Establecimientos que prestan servicio de alojamiento turístico mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin servicios complementarios.

Clasificación por Grupos (Importante para Inspección)



La Policía debe verificar que la actividad real coincide con el grupo autorizado.

GRUPO	MODALIDADES	CATEGORÍAS	PLACA DISTINTIVA (Fachada)
I. HOTELES	Hotel (H)	1 a 5 Estrellas	Rectangular, fondo azul turquesa. Letra H. Estrellas doradas/plateadas.
	Servicios completos.		
	Hotel-Apartamento (HA)	1 a 5 Estrellas	Rectangular, fondo azul. Letras HA.
	Cuentan con cocina propia.		
II. HOSTALES	Hostal (HS)	1 y 2 Estrellas	Rectangular, fondo azul. Letras HS.
	Sin cocina propia, requisitos menores.		
III. PENSIONES	Pensión (P)	1 y 2 Estrellas	Rectangular, fondo azul. Letra P.
	Alojamiento básico.		

Atención: Los "Albergues" (Hostales) tienen su propia normativa (Decreto 20/2002) y **NO** se regulan por el Decreto de Hoteles 13/2020.

3.5. DOCUMENTACIÓN A EXIGIR EN INSPECCIÓN POLICIAL

Cuando la Policía Local realiza una inspección administrativa, debe requerir los siguientes documentos en este orden:

A. Documentación de la Actividad

1. Declaración Responsable (Inscripción RTA):

- Acredita que la actividad es legal ante Turismo. Debe constar el código: H/MA/0000 (Hotel/Provincia/Número).
- *Si no la tiene:* **INFRACCIÓN MUY GRAVE** (Clandestinidad).

2. Licencia de Apertura / Declaración Responsable Municipal:

- Acredita que el local cumple urbanísticamente ante el Ayuntamiento.

3. Seguro de Responsabilidad Civil:

- Obligatorio para cubrir daños a clientes. (Cuantía depende de plazas).

B. Documentación Operativa y de Seguridad

4. Libro-Registro de Viajeros (Parte de Entrada):

- Obligación de la **LO 4/2015**. Deben registrar el DNI de todo mayor de 14 años y comunicarlo a PN/GC en 24h.
- *Si no lo tienen:* Denuncia a Subdelegación del Gobierno (Seguridad Ciudadana), no a Turismo.

5. Hojas de Quejas y Reclamaciones:

- Cartel anunciador visible y hojas disponibles.

3.6. REQUISITOS TÉCNICOS VISIBLES (Art. 13-17)

En una inspección visual rápida, el agente debe chequear:

Elemento	Requisito Policial
----------	--------------------





Placa Identificativa	Obligatoria en el exterior, junto a la entrada principal. Debe coincidir con la categoría declarada.
Recepción	Obligatoria en todos los grupos. Es el centro de relación con el cliente y gestión de reclamaciones.
Precios	Deben estar expuestos en lugar visible (recepción) y ser finales (impuestos incluidos).
Reglamento Régimen Interior	No es obligatorio, pero si existe, debe estar visible. Regula normas de convivencia (mascotas, vestimenta, horarios).

3.7. DERECHOS, DEBERES Y EXPULSIÓN (Art. 36 Ley 13/2011)

La Policía Local suele ser requerida para mediar en conflictos hotel-cliente.

El Hotel tiene derecho a **EXPULSAR** (o denegar entrada) si:

1. El cliente incumple el **Reglamento de Régimen Interior**.
2. Incumple las normas de convivencia social (ruidos, agresividad).
3. Pretende acceder con fines distintos al uso normal del servicio.

ACTUACIÓN POLICIAL EN EXPULSIÓN:

Si el recepcionista requiere auxilio porque un cliente está alterando el orden o incumpliendo gravemente el régimen interior:

1. Identificar a las partes.
2. Comprobar que las normas están expuestas y son claras.
3. Invitar al cliente a abandonar el establecimiento. Si se niega: Desobediencia (LO 4/2015).

3.8. INFRACCIONES ESPECÍFICAS HOTELES (LEY 13/2011)

Las infracciones son las mismas que para VUT, pero con matices propios de hoteles.

MUY GRAVES (Art. 72)

- **Clandestinidad:** Funcionar como Hotel/Hostal/Pensión sin Declaración Responsable.
- **Incendios/Seguridad:** Falta de extintores, salidas de emergencia bloqueadas.

GRAVES (Art. 71)

- **Overbooking (Sobrecontratación):** Vender más habitaciones de las que tiene el hotel (y no dar solución al cliente).
- **Negativa a Hojas de Reclamaciones.**
- **Precios superiores:** Cobrar más de lo anunciado o precios no expuestos.
- **Reserva de Admisión discriminatoria:** Impedir acceso por raza, sexo, religión, etc.

LEVES (Art. 70)

- **Falta de distintivos:** No tener la placa en la fachada o tenerla deteriorada.
- **Falta de limpieza** (si no es manifiesta/grave).
- **Trato incorrecto al cliente.**

3.9. PLAN DE ACTUACIÓN POLICIAL (EJEMPLO PRÁCTICO)

CASO PRÁCTICO:



Una patrulla observa un establecimiento con un cartel luminoso que pone "HOTEL LUXURY" pero no tiene placa azul en la fachada. Al entrar, observan suciedad y cables sueltos.

PASO 1: Identificación y Seguridad

- Identificar al encargado.
- Inspección visual de seguridad: ¿Extintores caducados? ¿Cables peligrosos? (Si hay riesgo grave -> Medida cautelar de cierre/desalojo).

PASO 2: Documentación Administrativa

- "Por favor, muéstreme la Declaración Responsable de Turismo y la Licencia".
- Resultado: No tiene nada. Dice que está "en trámites".

PASO 3: Documentación Seguridad Ciudadana

- "Muéstreme el Libro-Registro de Viajeros".
- Resultado: Lo tiene en un cuaderno sucio, sin comunicar a Policía Nacional.

PASO 4: Confección de Actas (Denuncias)



Acta / Denuncia	Infracción	Precepto Legal	Destinatario
ACTA 1 (Turismo)	Muy Grave: Ejercicio de actividad clandestina (sin DR). Grave: Publicidad engañosa (pone Hotel sin serlo).	Art. 72.1 Ley 13/2011	Delegación Turismo (Junta)
ACTA 2 (Seguridad)	Grave: Irregularidades en el registro documental de viajeros.	Art. 36.20 LO 4/2015	Subdelegación Gobierno
ACTA 3 (Municipal)	Carecer de Licencia de Apertura / DR Municipal.	Ordenanza Municipal / Ley 7/2007	Ayuntamiento

DIFERENCIA CLAVE PARA EL OPOSITOR:

CONCEPTO	PENSIÓN (P)	HOSTAL (HS)	HOTEL (H)
Estrellas	1 - 2	1 - 2	1 - 5
Baño	Puede ser compartido (según cat.)	Privado (generalm.)	Privado siempre
Placa	P sobre fondo azul	HS sobre fondo azul	H sobre fondo azul
Ascensor	No obligatorio (según plantas)	Obligatorio (si >2 plantas)	Obligatorio (si >2 plantas)

3.10 ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS INTERIOR HOTEL (Restaurante, Bar...)

1. El Factor Clave: ¿Exclusivo o Abierto al Público?

Para determinar la legislación aplicable en una inspección, debes distinguir dos supuestos,:

- **Servicio Exclusivo para Clientes Hospedados:** Si el restaurante o la terraza solo admite a personas alojadas en el hotel.
 1. **Legislación:** Se rige por la **Ley 13/2011 de Turismo** y la normativa específica de establecimientos hoteleros (Decreto-ley 13/2020).



2. **Horario:** Tienen **libertad horaria** (pueden estar abiertos las 24 horas si así lo deciden), ya que se considera un servicio complementario al hospedaje.
3. **Autorización:** No requiere una licencia de apertura adicional separada; se cubre con la Declaración Responsable de inicio de actividad turística del hotel.
- **Abierto al Público General:** Si permite la entrada a personas de la calle que no están alojadas en el hotel (muy común en "Rooftops" o restaurantes de hotel con entrada directa).
 1. **Legislación:** Se le aplica plenamente la **Ley 13/1999 (LEPARA)** y el **Decreto 155/2018**.
 2. **Horario:** Debe cumplir estrictamente los horarios generales de cierre (02:00 h en interior, 03:00 h en fines de semana) y desalojo.
 3. **Autorización:** Requiere autorización administrativa o declaración responsable específica para esa actividad de hostelería o esparcimiento.
 4. **No pueden tener música por regla general (Art 15) salvo Disposición Adicional 3º y 4º.**
 5. (Artículo 3. DL 13/2020) En particular, los servicios complementarios que se presten al público en general se someterán, además, a la normativa vigente que resulte de aplicación.

2. Regulación Específica de la Terraza (Interior/Privada)

Aunque la terraza esté dentro de la propiedad privada del hotel (ej. un patio interior o una azotea), si está abierta al público general, se aplican restricciones:

- Horarios de la Terraza
 - **Regla General:** Aunque el hotel esté abierto 24h, la terraza abierta al público se rige por los horarios municipales.
 - **Límite:** Según el Art. 22 del Decreto 155/2018, el límite para expedir bebidas y comidas no puede exceder las **02:00 horas** (más 30 min de desalojo).
 - **Zonas ZAS:** Si el hotel está en una Zona Acústicamente Saturada (ej. Centro de Málaga), los horarios pueden ser más restrictivos (ej. cierre a las 00:30 h 01:00h o 01:30h).
- Música en la Terraza
 - **Prohibición:** Como norma general, está prohibida la música en terrazas al aire libre.
 - **Excepción (Disposición Adicional 4ª):** Al ser una superficie privada al aire libre (azotea de hotel), el Ayuntamiento puede autorizar la instalación de equipos musicales por periodos de **4 meses al año**.
- *Nota operativa:* Si vas a un hotel con música en la terraza, deben mostrarte esa autorización municipal específica temporal. Si no la tienen, es denuncia al art. 20.1 de la LEPARA (actividad no autorizada).

3. TERRAZA EXCLUSIVAMENTE CLIENTES: Ruidos y Música (Lo que sí se sanciona) Aunque sea solo para clientes, la normativa medioambiental y de ruidos se aplica con el mismo rigor:

- **Música en el exterior:** Si no es zona ZAS puede tener música y estar abierto 24 horas se aplica exclusivamente **Ley 13/2011 y decreto de desarrollo**.
- Si es Zona ZAS, debe ajustar de principios y horario de la Zonas Acústicamente Saturadas

Infracción por Trascendencia (Molestias) Si la actividad en la terraza (risas, voces, música) molesta a los vecinos:

- Se puede denunciar por infracción a la **Ordenanza de Protección contra Ruidos** (art. 44.1 en Málaga) por trascender al exterior o causar molestias, igual que cualquier otro vecino o local.
- **Resumen:** Si es solo para clientes alojados, no necesitan una licencia de "Bar/Pub" extra, pero **sí necesitan autorización extra si ponen "Actuaciones musicales en el Exterior" conforme art 48 de la Ordenanza de Ruidos**, y deben respetar escrupulosamente el descanso vecinal.

3. Otros Comercios en el Interior del Hotel

Si el hotel alberga tiendas (ropa, regalos, prensa) en su interior:

- **Libertad Horaria:** Según el artículo 20 del Decreto Legislativo 1/2012 (Comercio Interior), los establecimientos situados dentro de establecimientos de alojamiento turístico tienen **plena libertad horaria**.





- *Condición:* Si no hay zona restringida (acceso libre desde la calle), esta libertad solo aplica a locales con menos de 500 m² de superficie de venta.

Resumen para Supuesto Policial

Ante una queja por ruido o inspección en un hotel con terraza/restaurante:

1. **Pregunta clave:** "¿El acceso es libre para no huéspedes?"

- **Si es SÍ:** Actúas como si fuera un bar normal (LEPARA). Pides Declaración Responsable de la actividad de hostelería, seguro de responsabilidad civil específico para espectáculos/ocio (si tienen música) y controlas el cierre a las 02:00/03:00 h.
- **Si es NO (Solo huéspedes):** Actúas bajo normativa turística. Tienen libertad horaria en el interior. Si el ruido trasciende al exterior o molesta a vecinos, denuncias por Ordenanza de Ruidos (Contaminación Acústica), pero no por horario de cierre.

4. INFRACCIONES TURÍSTICAS (LEY 13/2011)

Competencia Sancionadora: Delegación Territorial de Turismo (Junta de Andalucía). La Policía Local levanta **ACTA DE INSPECCIÓN/DENUNCIA** y la remite a Turismo.

4.1. Infracciones MUY GRAVES (Art. 72) - Multa 18.001€ a 150.000€

- **Clandestinidad:** Realizar la actividad turística **sin haber presentado la Declaración Responsable** (no tener RTA).
- **Seguridad:** Incumplimiento de normativa contra incendios o seguridad que suponga grave riesgo.
- **Obstrucción:** Impedir la entrada a inspectores o agentes de la autoridad en funciones de inspección turística.

4.2. Infracciones GRAVES (Art. 71) - Multa 2.001€ a 18.000€

- **Publicidad engañosa:** Ofertar características que no se tienen.
- **Falta de distintivos:** No exhibir las placas normalizadas (H, HS, VFT) en el exterior.
- **Hojas de Reclamaciones:** Carecer de ellas o negarse a facilitarlas.
- **Sobreventa (Overbooking):** Reservar más plazas de las disponibles.
- **Limpieza:** Deficiencias manifiestas en limpieza y funcionamiento.
- **Precios:** Cobrar precios superiores a los anunciados/expuestos.



4.3. Infracciones LEVES (Art. 70) - Apercibimiento o Multa hasta 2.000€

- **Inexactitudes:** Faltas leves en la declaración responsable.
- **Trato:** Falta de corrección en el trato al cliente (sin ser grave).
- **Distintivos:** Exhibir distintivos no normalizados o deteriorados.



5. PLAN DE ACTUACIÓN (CASOS PRÁCTICOS)

CASO 1: Ruidos en Vivienda Turística (VFT)

Supuesto: Llamada a las 03:00 AM por fiesta en un piso. Vecinos dicen que es un "Airbnb".

1. **Intervención Inmediata:** Medición de ruidos si procede (Ordenanza Ruidos) y cese de la molestia.
2. **Comprobación VFT:**
 - Pedir al morador que se identifique.
 - Preguntar régimen de estancia (¿Alquiler vacacional?).
 - Solicitar **Documento de Admisión** y verificar si el piso tiene el código **RTA** (VFT/XX/...).
3. **Denuncias Cruzadas:**
 - **Ordenanza Ruidos Art 44:** Denuncia a los ocupantes por ruido.
 - **Si NO tiene RTA:** Acta a Turismo por **Infracción Muy Grave** (Clandestinidad - Art. 72 LTA).
 - **Si TIENE RTA pero causan molestias:** Informe a Turismo. Según el nuevo Decreto 31/2024, el titular puede expulsarlos en 24h si incumplen normas de convivencia (Ley 13/2011).

4. **Art 2. 5.(Decreto 28/2016)** Cuando las personas usuarias incumplan alguna de las obligaciones que establece la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, especialmente las relativas a las reglas de convivencia, las personas o entidades explotadoras podrán denegar la permanencia de las personas usuarias y requerir el abandono de la vivienda en el plazo de veinticuatro horas. Las personas o entidades explotadoras de estas viviendas podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de las mismas a quienes incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

- **Registro Viajeros:** Comprobar si han enviado los datos a la Policía/GC. Si no -> Acta a la LO 4/2015 (Subdelegación).

CASO 2: Hotel Clandestino / Pensión Ilegal

Supuesto: Local que se anuncia como "Hostal Paquito" pero no tiene placa y las condiciones son insalubres.

1. **Inspección:** Solicitar Licencia de Apertura y Declaración Responsable de Turismo.
2. **Comprobación:** Si no tiene inscripción en el Registro de Turismo (RTA).
3. **Actuación:**
 - Acta de Denuncia a la Ley 13/2011 (Muy Grave - Clandestinidad).
 - Si hay riesgo para las personas (falta de extintores, insalubridad): Medida cautelar de **Propuesta de Cierre / Clausura** inmediata.
 - Remitir informe a Urbanismo (Licencia) y Turismo (Actividad).

CASO 3: Negativa a Hojas de Reclamaciones

Supuesto: Turista en un Hotel de 4 estrellas. Discute por la factura y el recepcionista se niega a darle la Hoja de Reclamaciones alegando que "el jefe no está".

1. **Obligación:** La hoja debe entregarse **siempre** que se pida, esté o no el jefe, y tenga o no razón el cliente.
2. **Actuación:**



- Identificar al empleado.
- Levantar Acta de Denuncia por **Infraacción Grave** a la Ley 13/2011 (Turismo) y al Decreto 472/2019 (Consumo).
- Si no tienen hojas físicas, comprobar si tienen el código QR del Sistema de Hojas Electrónicas de la Junta (SARA).

6. TABLA RESUMEN PARA ESTUDIO RÁPIDO

CONCEPTO	VIVIENDA TURÍSTICA (VFT)	ESTABLECIMIENTO HOTELERO
Norma Clave	Decreto 28/2016 (+ D. 31/2024)	Decreto 13/2020
Identificativo	VFT/Provincia/Número (en publicidad)	Placa Azul en fachada (H, HS, P)
Registro Viajeros	OBLIGATORIO (LO 4/2015)	OBLIGATORIO (LO 4/2015)
Recepción	No obligatoria (entrega de llaves)	Obligatoria (24h en hoteles de alta cat.)
Capacidad	Máx. 15 (completa) / 6 (habitaciones)	Según licencia y metros
Infraacción Típica	Clandestinidad (No RTA) y Ruidos	Overbooking y falta de servicios
Sanciona	Delegación de Turismo	Delegación de Turismo

NOTA IMPORTANTE PARA OPOSITORES: No confundir **VFT** (Vivienda con Fines Turísticos - particulares) con **AT** (Apartamentos Turísticos - Decreto 194/2010 - Bloques profesionales de apartamentos con recepción y servicios comunes). Son normativas distintas.

GUÍA RÁPIDA: INFRAACCIONES Y DOCUMENTACIÓN VFT

(Ley 13/2011 de Turismo + Decreto 28/2016 modificado por D. 31/2024)

1. CUADRO DE INFRAACCIONES (LEY 13/2011)

MUY GRAVES (Art. 72)

Multa: 18.001 € a 150.000 €

- **CLANDESTINIDAD (NO DECL RESP):** El ejercicio de la actividad turística **sin haber presentado la declaración responsable** (no tener Código RTA).
 - *Corrección:* En tus notas aparecía como Grave, pero ejercer sin papeles es Muy Grave.
- **SEGURIDAD:** Incumplimiento de normas sobre seguridad y protección contra incendios.
- **OBSTRUCCIÓN:** Impedir la actuación de la inspección turística.

GRAVES (Art. 71)

Multa: 2.001 € a 18.000 €

- **HOJAS DE RECLAMACIONES:** Carecer de ellas o la **negativa** a facilitarlas.
- **CAPACIDAD/AFORO:** El exceso de la capacidad fijada (Superar límites especificados).
- **SOBRECONTRATACIÓN:** Comprometer plazas con clientes por encima de las disponibles.
 - *Corrección:* En tus notas aparecía como Leve, pero el Art. 71.7 lo tipifica como Grave.
- **PRECIOS:** Cobro o intento de cobro de precios superiores a los anunciados/expuestos.
- **PUBLICIDAD ENGAÑOSA:** Ofertar servicios que no se prestan o inducen a error.
- **LIMPIEZA (Manifiesta):** Deficiencias **manifiestas** de limpieza y funcionamiento.
- **ALTERACIÓN ORDEN/RUIDOS:** Permitir conductas que alteren la convivencia (Nueva redacción tras D. 31/2024).

LEVES (Art. 70)

120





Apercibimiento o Multa hasta 2.000 €

- **DOCUMENTACIÓN:** Incumplimiento de obligaciones formales o documentales (siempre que no sea falta de DR).
- **LIMPIEZA (Simple):** Deficiencias en limpieza que no sean manifiestas ni supongan riesgo.
- **TRATO:** Falta de corrección en el trato al usuario.
- **DISTINTIVOS:** No exhibir los distintivos obligatorios (Placa VFT) o hacerlo incorrectamente.

SE REMITE A DELEGACION TERRITORIAL DE FOMENTO, VIVIENDA, TURISMO Y TRABAJO DE MÁLAGA.

2. DOCUMENTACIÓN A EXIGIR EN INSPECCIÓN VFT

(Decreto 28/2016 de las viviendas con fines turísticos)

Para verificar la legalidad de la vivienda turística (VFT), el titular o gestor debe poder aportar:

A. Documentación Administrativa

1. **DECLARACIÓN RESPONSABLE (Código RTA):**
 - Fundamental. Debe constar el código de inscripción VFT/MA/XXXXX.
2. **LICENCIA DE OCUPACIÓN:**
 - (O documento equivalente municipal) que garantice el uso residencial.
3. **TÍTULO PARA LA EXPLOTACIÓN:**
 - Escritura de propiedad (si explota el dueño).
 - Contrato de cesión/gestión (si explota una empresa gestora) + Título de representación.
4. **IBI (Impuesto Bienes Inmuebles):**
 - Útil para verificar la Referencia Catastral y titularidad real.

B. Documentación Operativa (Día a Día)

5. **CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO:**
 - **Clave Policial:** Sirve para distinguir el tipo de alquiler:
 - *VFT por habitaciones:* El titular **DEBE** estar empadronado y residir allí.
 - *VFT completa:* El titular **NO** debe estar empadronado (o no residir en ese momento).
6. **PARTE DE VIAJEROS (LO 4/2015):**
 - Libro-registro y comprobante de comunicación a Policía Nacional/Guardia Civil.
7. **CONTRATO/DOCUMENTO DE ADMISIÓN:**
 - Documento firmado por el cliente a la entrada (con precio, RTA, normas de convivencia, hora de salida, etc.).



CUADRO INFRACCIONES LEY 13/2001 TURISMO

TIPO	ART.	CONDUCTA / HECHO INFRACTOR (Resumen)	SANCIÓN (Art. 78)
LEVES	70.1	Prestar servicio tras declaración responsable pero sin aportar documentos a tiempo.	Apercibimiento o Multa hasta 2.000 €
	70.2	Deficiencias en el servicio respecto a lo pactado/anunciado.	
	70.3	Limpieza deficiente o mal mantenimiento de equipos/instalaciones.	
	70.4	Trato descortés o incorrecto al usuario.	
	70.5	Falta de distintivos (placas), señalización o información obligatoria.	
	70.6	Falta de información obligatoria (Art. 26/viajes combinados) o darla incompleta.	
	70.7	Incumplir normas de publicidad de precios.	
	70.8	Sobrecontratación (Overbooking): Si la empresa SÍ facilita alojamiento alternativo al afectado.	
	70.9	Retraso en comunicaciones exigidas.	
	70.10	Datos inexactos en la declaración responsable.	
	70.11	No llevar/conservar libros, registros o documentación obligatoria.	
GRAVES	71.1	Actividad clandestina (sin declaración responsable).	Multa de 2.001 € a 18.000 € (Posible suspensión temporal < 6 meses)
	71.2	Mediar, contratar o informar sobre servicios clandestinos.	
	71.3	Grave desconsideración con el usuario.	
	71.4	No realizar comunicaciones tras ser requerido.	
	71.5	Datos falsos o alterados en la declaración responsable.	
	71.6	Modificar clasificación/inscripción sin presentar declaración responsable.	
	71.7	Incumplir requisitos de infraestructura, calidad, equipamiento o servicios exigidos.	
	71.8	Ruidos: No evitar ruidos que impidan descanso de usuarios.	
	71.9	Negativa a prestar servicio o dar calidad muy inferior (salvo impago previo).	
	71.10	Usar rótulos/nombres falsos o distintos a la clasificación real.	
	71.11	Publicidad engañosa o información no veraz.	
	71.12	Negarse a dar documentación del contrato al usuario.	
	71.13	Incumplimiento de contratos de viajes combinados.	
	71.14	Restricción injustificada de acceso/permanencia.	
	71.15	Cobrar precios superiores a los anunciados.	
	71.16	Negativa a dar factura o ticket desglosado.	
	71.17	Sobrecontratación (Overbooking): Si la empresa NO facilita alojamiento alternativo.	
	71.18	Falta de seguros o garantías obligatorias.	
	71.19	Contratar personal/empresas sin autorización o sin cualificación exigida.	
	71.20	Exceso de aforo/capacidad (camas supletorias ilegales, etc.).	
	71.21	Contratos por tiempo superior al legal.	
	71.22	Dificultar o retrasar la inspección turística.	
	71.23	No tener Hojas de Reclamaciones o negarse a darlas.	
	71.24	Reincidencia en infracciones leves.	
	72.1	Daño notorio a la imagen turística de Andalucía.	Multa de 18.001 € a 150.000 €





MUY GRAVES	72.2	Discriminación (Raza, sexo, religión, opinión) en acceso o expulsión.	<i>(Posible suspensión 6 meses a 3 años o clausura definitiva)</i>
	72.3	Obstrucción total a la inspección o aportar documentos falsos.	
	72.4	Venta ilegal de parcelas de camping o unidades de hotel.	
	72.5	Incumplir el principio de unidad de explotación.	
	72.6	Destinar unidades a uso no turístico o explotación por terceros prohibidos.	
	72.7	Incumplir condiciones del Art. 42 (Propiedad horizontal).	
	72.8	Explotación por propietarios al margen de la empresa explotadora.	
	72.9	Incumplimiento de información por el promotor (régimen propiedad horizontal).	
	72.10	Reincidencia en infracciones graves.	

TABLA LOCALIZACIÓN INFRACCIONES

LEGISLACIÓN GENERAL	MG	g	l
LEPARA-13/99	19	20	21
APARTAMENTOS TURÍSTICOS-LEY 13/2011	72	71	70
COMERCIO INTERIOR DL 1/2012	85	84	83