

Código de Buenas Prácticas  
en el sector de

---

Hostales



hs



MADRID

# Presentación

La elaboración de Códigos de Buenas Prácticas en diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales constituye, para el Ayuntamiento de Madrid, un procedimiento eficaz que contribuye a la mejora permanente de la actividad comercial, promoviendo su autocontrol, a fin de elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad, incrementando la protección de los derechos e intereses de la ciudadanía madrileña.

Fomentar la autorregulación y el autocontrol en diferentes sectores, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores, son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece, así como una relación de buenas prácticas que los empresarios deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia de consumo invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas.

El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es símbolo de garantía para las personas consumidoras y elemento diferenciador entre las empresas.

Finalmente, agradecer a todos los que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería competente en materia de consumo de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

## NOTA ACLARATORIA

El presente Código de Buenas Prácticas no reproduce literalmente la normativa jurídica aplicable en el sector de hostales, sino que recoge un extracto de la misma, lo que no exime de las obligaciones a que se encuentren sujetos los destinatarios de aquella.

En aquellos casos en los que este código utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

Introducción	6
1. Objetivo del código	6
2. Ámbito de aplicación	7
3. Requisitos legales aplicables al sector	7
3.1. Clasificación de los establecimientos hoteleros: Hostales	7
3.2. Declaración responsable. Registro de Empresas y Entidades Turísticas	8
3.3. Requisitos y obligaciones de los hostales	9
3.3.1. Obligaciones de los hostales	9
3.3.2. Parte de entrada de viajeros. Libro Registro y obligación de comunicación a las autoridades competentes	10
3.3.3. Derecho de admisión	11
3.3.4. Otros requisitos generales	11
3.4. Derechos y deberes de los usuarios turísticos	13
3.4.1. Derechos de los usuarios turísticos	13
3.4.2. Deberes de los usuarios turísticos	13
3.5. Contratos con consumidores y usuarios	14
3.5.1. Información previa al contrato	14
3.5.2. Condiciones generales de contratación. Cláusulas abusivas	15
3.5.3. Formalización del contrato	15
3.5.4. Contratación de servicios por vía electrónica	16

3.6. Régimen de precios	19
3.7. Facturación y pago	20
3.8. Publicidad y comunicaciones comerciales	20
3.9. Reclamaciones y servicio de atención al cliente	21
3.10. Responsabilidad	22
3.11. Protección de datos	22
3.12. Página web	25
3.13. Sostenibilidad y gestión de residuos	26

4. Compromisos de actuación	28
4.1. En materia de consumo	28
4.2. Prestación del servicio	29
4.3. Formación de los empleados	30
4.4. Protección medioambiental	31
4.5. Turismo Sostenible. Etiqueta Ecológica Comunitaria de los servicios de alojamiento turístico	32
4.6. Accesibilidad	33
5. Seguimiento de la aplicación del código	33
6. Revisión y vigencia del código	34
7. Anexo I. Definiciones	34
8. Anexo II. Marco jurídico aplicable	37
9. Anexo III. Protocolo de autocontrol	40
10. Anexo IV. Direcciones de interés	43

# Introducción

El Código de Buenas Prácticas en el Sector de Hostales constituye la actualización del elaborado por el Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia de consumo del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 25 de noviembre de 2015, firmado con la **Asociación de Empresarios del Hospedaje de la Comunidad de Madrid (AEHCAM)**. Cuenta con el consenso de las principales asociaciones de consumidores y está aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

El presente código se articula en base a una serie de requisitos legales que son de aplicación al **Sector de los Hostales**, y a unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, etc., que exceden del contenido de aquellos, y que tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de los consumidores, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este código se promueve el autocontrol en el Sector de Hostales y se garantizan unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, aquellos empresarios que se adhieran al presente código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Un símbolo de garantía para los consumidores que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

## 1. Objetivo del código

Debido a la importancia que en la actualidad representa el sector de hostales, el presente código pretende fomentar el desarrollo de unas prácticas comerciales correctas por parte de los establecimientos pertenecientes a este sector empresarial, difundir y facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable a las empresas, así como lograr una mejora en las prestaciones de los servicios y obtener una mayor calidad de estos.

Este código, además de constituir el referente de la legislación aplicable al sector, incluye una serie de compromisos de actuación que complementan el marco normativo, promoviendo el autocontrol de la actividad por parte de las empresas, como instrumento de mejora del servicio prestado a todos los clientes.

El cumplimiento de todas las prescripciones contenidas en este documento por parte de las empresas que voluntariamente se adhieran redundará en una mayor protección de los derechos de los consumidores y usuarios, elevando el nivel de satisfacción y confianza de éstos.

## 2. Ámbito de aplicación

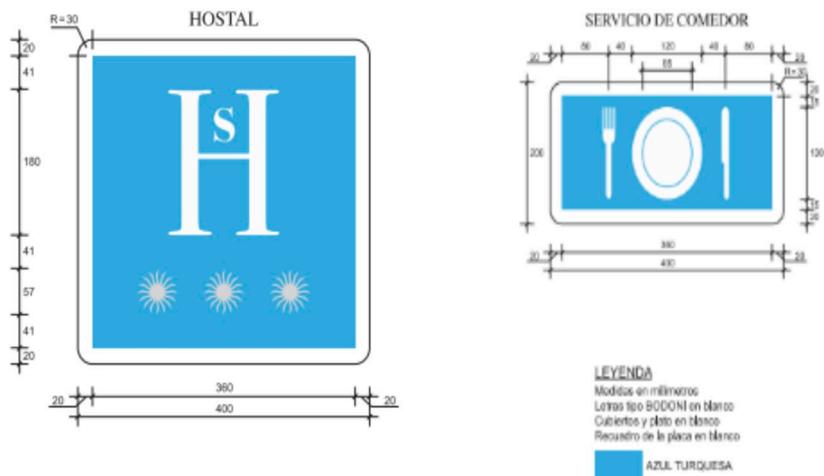
El presente Código de Buenas Prácticas será aplicable a los empresarios pertenecientes al sector de hostales, de titularidad privada, que tengan su domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid, que deseen adherirse al mismo, pertenecientes o no a la Asociación de Empresarios del Hospedaje de la Comunidad de Madrid (AEHCAM).

## 3. Requisitos legales aplicables al sector

### 3.1. Clasificación de los establecimientos hoteleros: Hostales

Los hostales pertenecen a un grupo de establecimientos hoteleros que tengan más de veinte plazas de alojamiento y un mínimo de 10 habitaciones en el que se distinguen, asimismo, diferentes categorías (1, 2 o 3 estrellas) atendiendo a la calidad de las instalaciones, equipamiento y servicios prestados, de forma que se reúnan unos requisitos mínimos que dependen de cada categoría.

Todos los establecimientos de alojamiento turístico deberán exhibir en la entrada principal la placa normalizada en la que figure el distintivo correspondiente a su grupo y categoría. Las estrellas serán plateadas y en el caso de que el establecimiento preste servicio de comedor se indicará con la correspondiente placa identificativa, también normalizada y situada debajo de la placa anterior.



## 3.2. Declaración responsable. Registro de Empresas y Entidades Turísticas

Los hostales, cualquiera que sea su categoría, están obligados a comunicar a la Dirección General competente en materia de turismo, el inicio de su actividad, su cese o cualquier modificación que afecte a la declaración inicial mediante declaración responsable, utilizando el modelo normalizado que esté disponible en la Sede electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://www.comunidad.madrid>). Desde la presentación de la declaración responsable se podrá iniciar la actividad, siempre y cuando se cumpla con el resto de la normativa de aplicación.

En la declaración responsable se efectuarán, además, las manifestaciones correspondientes al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y no discriminación.

La presentación de la declaración responsable y demás documentación deberá efectuarse por medios electrónicos a través de <http://tramita.comunidad.madrid> cuando se realice por persona jurídica, debiendo, además, estar dados de alta en el Sistema de Notificaciones Electrónicas de la Comunidad de Madrid

disponible en la web <https://www.comunidad.madrid>. En el caso de empresarios personas físicas se podrá presentar, a su elección, por medios electrónicos o personalmente.

La Dirección General competente en materia de turismo, que podrá efectuar la correspondiente comprobación del contenido de la declaración responsable, será la encargada de gestionar el Registro de Empresas y Entidades Turísticas, que constituye la base de datos informatizada que reúne el conjunto de inscripciones y datos concernientes a las empresas que desarrollan actividades turísticas, a efectos estadísticos, de promoción y constancia de ellas.

El Registro de Empresas y Entidades Turísticas será público y la inscripción en el mismo tendrá carácter voluntario.

## 3.3. Requisitos y obligaciones de los hostales

### 3.3.1. Obligaciones de los hostales

Como empresas turísticas de alojamiento los hostales tienen las siguientes obligaciones:

- A. Destinar sus instalaciones a la prestación de los servicios turísticos conforme a la modalidad ejercida.
- B. Anunciar o informar a los usuarios, previamente, sobre las condiciones de prestación de los servicios y de su precio, utilizando soportes y formatos accesibles y adecuados a las necesidades de los usuarios con discapacidad.
- C. Facilitar los bienes y servicios en los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento.
- D. Dar la máxima publicidad a los precios de todos los servicios, de la forma indicada en el epígrafe 3.6.1.
- E. Facturar los servicios de acuerdo con los precios establecidos.
- F. Cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.
- G. Garantizar en las instalaciones y servicios turísticos la salud y seguridad de las personas y la seguridad de los bienes.

- H. Cuidar del buen trato dado a los clientes por parte del personal de la empresa.
- I. Facilitar al cliente, cuando lo solicite, la documentación preceptiva para formular reclamaciones.
- J. Facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para el correcto ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan.
- K. Informar a los usuarios de los datos de identificación de la entidad prestadora de los servicios turísticos debiendo hacer constar de forma clara e inequívoca los datos exigidos por la normativa aplicable, especialmente la prevista en materia de consumo para estos datos y otros de información precontractual que se detallan en el epígrafe 3.5.1.
- L. Observar las exigencias básicas de accesibilidad en todos sus elementos de uso común y general.

### 3.3.2. Parte de entrada de viajeros. Libro Registro y obligación de comunicación a las autoridades competentes

Los hostales deberán cumplimentar los impresos de partes de entrada de los viajeros, generados por los propios establecimientos y ajustados al modelo del Anexo de la Orden INT/321/2021, bien por procedimientos manuales o por procedimientos informáticos, y que el viajero deberá firmar de manera inexcusable ya sea en papel o en soporte digital. Una vez cumplimentado y firmado el impreso, quedará en el establecimiento a efectos de confección de un libro-registro, en formato impreso o digital, en el que se procederá al registro de todos los huéspedes, incluidos los menores de 14 años (cuyos datos serán facilitados por sus acompañantes), estando los establecimientos obligados a exhibirlo cuando a ello sean requeridos por los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad competentes en la materia.

Los libros registro serán conservados durante el plazo de 3 años a contar desde la fecha de la última hoja que los integre.

Los establecimientos están obligados, asimismo, a comunicar en el plazo de 24 horas a las autoridades los datos de los usuarios y la transacción indicados respectivamente en los incisos 3 y 4 del apartado A) del Anexo I del 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 y alquiler de vehículos a motor, a través de la plataforma creada al efecto: (<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/hospedajes-y-alquiler-de-vehiculos/>)

### 3.3.3. Derecho de admisión

Por su consideración de locales o instalaciones de carácter público, los hostales serán de libre acceso, sin que el mismo pueda ser restringido por razones de raza, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales, religión, opinión, discapacidad o cualquier circunstancia personal o social que suponga discriminación.

No obstante, los hostales podrán disponer de Reglamentos de Régimen Interior en los que se podrá condicionar el acceso y permanencia en el establecimiento al cumplimiento de lo previsto en los mismos, sin que en ningún caso puedan contravenir la normativa que resulte de aplicación. Tales Reglamentos se darán a conocer al público y se anunciarán de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento y en la página web en caso de disponer de ella.

Se podrá negar la admisión en el establecimiento o impedir la permanencia en las instalaciones a las personas que incumplan la obligación de observar las normas de convivencia, los Reglamentos de uso o régimen interno o no paguen el precio por los servicios en el momento de la presentación de la factura, pudiendo recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar del establecimiento, si fuese necesario.

Asimismo, el régimen de admisión de animales domésticos en el establecimiento hotelero deberá constar en lugares visibles y en la información de promoción del hostel, debiendo permitir en todo caso a las personas con discapacidad que puedan acceder al establecimiento con sus perros de asistencia.

### 3.3.4. Otros requisitos generales

Los hostales deberán cumplir en todo caso con los requisitos mínimos de instalaciones exigidos de acuerdo con su categoría, así como en el resto de las normas sectoriales aplicables en materia de legislación sanitaria, laboral, urbanismo, edificación y prevención de incendios, accesibilidad/supresión de barreras, seguridad y protección del medio ambiente. Así:

- Además del cumplimiento de los requisitos básicos de accesibilidad en todos sus elementos de uso común y general previstos en la normativa, los hostales dispondrán de habitaciones accesibles para personas con discapacidad en número proporcional al total de habitaciones del establecimiento. Por ejemplo, entre 5 y 50 habitaciones deberán ofertar al menos una habitación accesible.
- Todos los dormitorios dispondrán de ventilación directa al exterior, superficie mínima, equipamiento y elementos determinados por la normativa aplicable y de conformidad a su categoría.
- Las habitaciones estarán numeradas de tal forma que la primera cifra coincida con el número de planta.
- Se garantizarán las condiciones de salubridad e higiene exigidas por la legislación aplicable.
- Deberán disponer de wifi gratuita en todas sus dependencias.

Se prohíbe fumar en los hostales, salvo en los espacios al aire libre, ello sin perjuicio de la posibilidad de habilitar habitaciones fijas para fumadores que cumplan con los requisitos previstos en la normativa (separadas del resto de habitaciones y con ventilación adecuada, debidamente señalizadas y que se informe previamente al cliente).

La venta y suministro al por menor de productos del tabaco sólo podrán realizarse a través de máquinas expendedoras ubicadas en los hostales que cuenten con la correspondiente autorización administrativa otorgada por el Organismo Autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública, estando prohibida, en todo caso, la venta a menores de 18 años. La localización de dichas máquinas deberá permitir la vigilancia directa y permanente de su uso por parte de los empleados del hostel, así como su utilización por personas con discapacidad.

Paralelamente, en dichos locales se permitirá la venta manual de cigarrillos y cigarrillos provistos de capa natural, la cual excepcionalmente podrá realizarse de forma exclusiva, previa autorización del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

## 3.4. Derechos y deberes de los usuarios turísticos

### 3.4.1. Derechos de los usuarios turísticos

Los usuarios turísticos, además de los derechos que les asisten como consumidores, tienen los siguientes derechos reconocidos legalmente:

- A recibir información útil, precisa y veraz, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios, así como, en su caso, en un formato o soporte accesible a las personas con discapacidad.
- A que se le faciliten los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas.
- A obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación, y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas.
- A recibir de la empresa turística bienes y servicios de calidad acordes en naturaleza y cantidad con la categoría que ostente el establecimiento elegido.
- A ser atendidos con el debido respeto.
- A formular reclamaciones.
- A tener garantizada en las instalaciones y servicios turísticos la salud y seguridad de su persona y la seguridad de sus bienes en los términos establecidos en la legislación vigente.

### 3.4.2. Deberes de los usuarios turísticos

- A pagar el precio de los servicios utilizados, en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado.
- A observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos.
- A someterse a las prescripciones particulares de los establecimientos y empresas cuyos servicios disfruten o contraten y, muy particularmente, a los reglamentos de uso o de régimen interior, siempre que no contravengan lo previsto en las leyes y en su desarrollo reglamentario.

## 3.5. Contratos con consumidores y usuarios

### 3.5.1. Información previa al contrato

Con carácter previo a la contratación u oferta de los servicios, se facilitará a los usuarios, de forma clara, comprensible, accesible, gratuita y al menos en castellano, información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato y en particular las condiciones jurídicas y económicas. Si se trata de personas especialmente vulnerables o con discapacidad se prestará la asistencia necesaria para la adecuada comprensión de la información que deberá ser facilitada en soportes y formatos accesibles.

Son relevantes, entre otros, los datos referidos a:

- A. Las características principales de los servicios, especialmente en relación con su calidad, teniendo en cuenta los requisitos mínimos correspondientes a la categoría del establecimiento.
- B. La identidad del empresario: nombre, razón social, nombre comercial, dirección completa y de correo electrónico, además del número de teléfono.
- C. Precio total (incluidos tasa e impuestos) así como los gastos adicionales que, en su caso, resulten de aplicación. A estos efectos deberá tenerse en cuenta que los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.
- D. Descripción de condiciones jurídicas del servicio, incluyendo sus posibles limitaciones, formas y plazos de pago, régimen de reservas y anulación, así como duración, entre otras.
- E. La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato cuando estas no sean las utilizadas al proporcionar la información previa a la contratación.
- F. Procedimiento para atender las reclamaciones y, si procede, información sobre el sistema de resolución extrajudicial de conflictos, que se concreta en la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo (SAC). Asimismo, se informará sobre la existencia de códigos de conducta dirigidos al consumidor, lo que procede en quien se adhiera a este Código de Buenas Prácticas.

El empresario adherido a una entidad acreditada para la resolución alternativa de conflictos de consumo –así como el adherido a un código de conducta que conlleve la obligación de facilitar su intervención, como es el caso del empresario que se adhiera a este Código de Buenas Prácticas– informará sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, identificando a la competente. Así, en el caso de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, aparte de esta denominación, se ha de indicar su dirección (C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002, Madrid) y la de la página web a través de la cual se ofrece información sobre la misma ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)), en la que figura su dirección de correo electrónico ([juntaarbitral@madrid.es](mailto:juntaarbitral@madrid.es)). Esta información se ofrecerá de manera clara e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de contratación. Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

### 3.5.2. Condiciones generales de contratación. Cláusulas abusivas

La utilización de cláusulas generales de la contratación no negociadas individualmente con los usuarios deberá estar basada en la buena fe y las mismas han de ser concretas, claras, sencillas y de fácil comprensión, con un tamaño de letra no inferior a los 2.5 milímetros, ser accesibles y legibles, de tal forma que permitan al usuario el conocimiento sobre su existencia y contenido con carácter previo al contrato. Si estas cláusulas estuvieran contenidas en otros documentos deberá hacerse expresa referencia a los mismos en el contrato y facilitar el acceso a los mismos.

Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas en el contrato.

En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

### 3.5.3. Formalización del contrato

La formalización del contrato será gratuita para el consumidor y en el mismo deberá constar de forma inequívoca su voluntad de contratar.

En todos los contratos en los que se prevean otros pagos adicionales por servicios complementarios no previstos en el precio del alojamiento se deberán comunicar de manera clara y comprensible, debiendo constar el consentimiento expreso del consumidor a los mismos.

Se entregará siempre recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación en los términos coincidentes con la oferta, promoción y publicidad de los servicios. La documentación para entregar al usuario incluirá las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

El régimen de reservas y anulaciones vendrá determinado por el acuerdo de las partes en el contrato, debiendo constar expresamente la aceptación del cliente de las condiciones pactadas.

Aun cuando no conste expresamente en el contrato celebrado, los usuarios podrán exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, debiendo ser estos extremos tenidos en cuenta a efectos de establecer la conformidad con el mismo. No obstante, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas para el usuario, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

#### 3.5.4. Contratación de servicios por vía electrónica

La contratación electrónica es un tipo de contratación a distancia, como lo es, también, la telefónica. El empresario/a que quiera efectuar una contratación electrónica tiene obligaciones previstas en la legislación de consumo y en la de servicios de la sociedad de la información.

Antes de la contratación de este tipo se debe facilitar, de forma gratuita, clara, comprensible y accesible, información sobre diferentes extremos, entre ellos los siguientes:

- Las características principales de los servicios prestados.
- Datos de identificación completos del empresario (nombre o razón social, nombre comercial, número de identificación fiscal y, en el caso de las personas jurídicas, los relativos a su inscripción en el Registro Mercantil), así como los siguientes datos que han de permitir un contacto y comunicación rápido y eficaz: dirección completa del establecimiento, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Si emplea otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor pueda

mantener cualquier tipo de correspondencia escrita en soporte duradero (incluida su fecha y hora) tendrá que facilitar información detallada sobre esos otros medios.

- Precio total de los servicios, incluidos impuestos y tasas, así como el valor de otros gastos adicionales. Si el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada (por ejemplo, elaboración de “perfiles” del usuario), habrá de informarse sobre esta circunstancia.
- Los procedimientos de pago admitidos.
- La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.
- La existencia o no de un derecho de desistimiento o posibilidad de anulación de las reservas o contratos, plazo máximo y coste de las anulaciones, en su caso.

El derecho de desistimiento reconocido por la legislación de consumo con carácter general en los contratos celebrados a distancia tiene, sin embargo, una notable excepción en los que se refieran al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específico, como suele ser usual en este sector. Si este es el caso, el empresario ha de informar de que no cabe derecho de desistimiento.

Pero si las fechas o periodo difieren de lo expuesto sí que cabrá el derecho de desistimiento, debiéndose informar sobre el plazo para ejercer este derecho y su procedimiento, así como el envío del formulario que figura en el Anexo I del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

- Referencia a los códigos de conducta (por ejemplo, este Código de Buenas Prácticas) a los que se encuentra adherido el establecimiento y el enlace a los mismos o la manera electrónica de consultarlos.
- La posibilidad, en su caso, de recurrir a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos; por ejemplo, el Sistema Arbitral de Consumo, al que se encuentra adherido el empresario que lo está también a un Código de Buenas Prácticas como el presente.

- Hay, en fin, una obligación de información previa a la contratación electrónica que opera sobre un conjunto de datos cuya puesta a disposición del usuario puede realizarse mediante la mera inclusión de ellos en la página web: los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato, la forma de conservación del documento electrónico y si este va a ser accesible, los medios técnicos que se ponen a disposición de los usuarios para identificar o corregir errores en la introducción de los datos, la lengua o lenguas en que se formalice el contrato y las condiciones generales de contratación, que deben ser susceptibles de almacenamiento y reproducción. También ha de tenerse en cuenta la necesidad de facilitar el enlace a la plataforma UE de resolución de litigios en línea que se expresa en el epígrafe 3.12 de este código.

El empresario deberá velar, en los casos en que la contratación o reserva implique un pago en el momento de efectuarla, que el usuario es consciente de la expresada obligación incluyendo los términos “pedido con obligación de pago” u otros similares en el momento en que el usuario ha de efectuar la reserva o contratación.

Una vez efectuada la contratación electrónica el empresario está obligado a confirmar la aceptación recibida del usuario por algún medio que deje constancia. Esta confirmación se hará en soporte duradero y en un plazo razonable antes del servicio, siempre antes del inicio del servicio.

Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

Si el empresario facilita el acceso a las reseñas de los usuarios sobre los servicios deberá haber información sobre el hecho de que garantiza, o no, que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por usuarios que han utilizado realmente el servicio. A tales efectos, el empresario deberá facilitar información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas.

Es posible que la contratación del servicio se facilite a través de un proveedor de mercado en línea, lo que se conoce como “plataforma virtual” o expresión similar. Si la dinámica contractual es esta, habrá un tipo de información específica que la propia plataforma ha de facilitar al usuario. El empresario del sector ha de tener en cuenta que parte de este tipo de información se refiere a su papel dentro de la plataforma y que puede afectar a su propio interés.

Por esta razón es importante tener en cuenta que la plataforma ha de informar:

- Si el tercero que ofrece el servicio (el empresario del sector) tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.
- Cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el empresario del sector y la plataforma, sin perjuicio de cualquier responsabilidad por el contrato que tengan en virtud de otra normativa nacional o de la Unión Europea.

### 3.6. Régimen de precios

A los precios totales de los servicios de alojamiento y de comedor, así como del resto de los servicios complementarios que se ofrezcan, se les dará la máxima publicidad, exponiéndolos al público en lugar destacado y de fácil localización y lectura en la zona de recepción, pudiendo utilizar cualquier tipo de soportes, incluidos los digitales.

Asimismo, en cada una de las habitaciones existirá una lista actualizada de los precios totales de los servicios de los que disponga el hostel incluyendo impuestos o, en su caso, los descuentos que sean aplicables.

El precio de la unidad de alojamiento se contará, salvo pacto en contrario, por días o jornadas, que terminarán a las 12 horas del mediodía. Se consideran incluidos en el precio los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción y, en su caso, refrigeración, combustible, uso de ropa de cama y baño, limpieza del alojamiento, aparcamientos exteriores y uso de piscinas y servicio wifi.

En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir servicios con aplazamiento de pago, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo de:

- A. El precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
- B. El precio total de adquisición al contado.
- C. El número total de plazos fijados.
- D. La periodicidad de estos.

### 3.7. Facturación y pago

Se expedirá y entregará al cliente, en todo caso, factura emitida conforme a la normativa vigente, la cual deberá reflejar de manera clara:

- A. El desglose por días y conceptos de los servicios prestados.
- B. El nombre, categoría y NIF o CIF del titular del establecimiento.
- C. El nombre completo del cliente y su DNI u otro documento oficial de identificación.
- D. Número de habitación.
- E. Número de personas alojadas.
- F. Fechas de entrada y salida.
- G. Fecha de la factura.

La factura se entregará en papel, salvo que el usuario haya consentido expresamente la entrega de factura electrónica.

Los duplicados de las facturas se conservarán por el plazo de un año desde su emisión a los efectos de comprobación por la Dirección General competente en materia de turismo, sin perjuicio de su conservación por plazo superior de conformidad con la normativa mercantil y fiscal.

El pago del precio se efectuará en el lugar y tiempo pactado entre las partes, previa presentación de la factura, sin que la formulación de posibles reclamaciones exima de la obligación de pago. En defecto de acuerdo, el pago se efectuará en el establecimiento y por cualquier medio válido admitido por el empresario.

### 3.8. Publicidad y comunicaciones comerciales

Toda publicidad realizada por los hostales con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de sus servicios, deberá ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad, debiendo respetar, en todo caso, los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, en el marco de la legislación general sobre publicidad, quedando prohibidas las prácticas ilícitas, engañosas o encubiertas que induzcan a confusión sobre las características y condiciones

de los servicios. Si en los servicios publicitados se indica su precio, tal referencia deberá ser al precio total que los usuarios deban satisfacer.

Las comunicaciones comerciales realizadas por correo electrónico u otro medio solo podrán efectuarse con autorización expresa del usuario o cuando ya haya existido una relación contractual previa con él, facilitando en todo caso al usuario la posibilidad de negarse a recibir comunicaciones comerciales tanto en el momento de la recepción de los datos como en el envío de cualquier comunicación, mediante procedimientos sencillos y gratuitos e informándole, en su caso, de los sistemas de exclusión publicitaria existentes.

Las comunicaciones comerciales deberán venir, en todo caso, adecuadamente identificadas como tales.

### 3.9. Reclamaciones y servicio de atención al cliente

Los establecimientos deberán disponer de hojas oficiales de reclamación, sin perjuicio de que el consumidor pueda formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

Las hojas de reclamaciones turísticas se ajustarán al modelo de la Dirección General autonómica competente en materia de turismo. Se facilitarán al consumidor de manera obligatoria y gratuita, el cual las podrá solicitar en el propio establecimiento o bien obtenerlas a través de la página web [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid), imprimiendo tres copias, pudiendo optar también por su presentación vía telemática.

La existencia de hojas de reclamaciones se publicitará de forma permanente y perfectamente visible al público mediante un cartel que indique “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”, que se ajustará también al modelo oficial.

El empresario ha de contestar a la reclamación en el plazo más breve posible, y en todo caso, antes de un mes desde que se efectuó. Si en ese plazo no se resuelve satisfactoriamente, el empresario adherido a un sistema extrajudicial de conflictos (por ejemplo, el Sistema Arbitral de Consumo) facilitará al consumidor su acceso.

Se facilitará un servicio de atención al cliente que sea accesible y que permita al usuario tener constancia de sus quejas y reclamaciones mediante la entrega de una clave identificativa y del justificante correspondiente (en papel u otro soporte), garantizándose la atención personal, sin costes adicionales para el usuario.

## 3.10. Responsabilidad

Los establecimientos de hostales, como prestadores de servicios que pueda contratar un consumidor, serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

El perjudicado tiene derecho a ser indemnizado, una vez probado el defecto, daño y relación de causalidad, por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios de conformidad a la normativa de protección de los consumidores.

## 3.11. Protección de datos

Los establecimientos de hostales, como establecimientos abiertos al público que, en el desarrollo de su actividad, solicitan y tratan datos de carácter personal procedentes de los clientes, deberán atenerse a los principios y obligaciones de protección de datos recogidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

En tal sentido:

- Se deberá informar a los usuarios sobre todo lo relativo al tratamiento de sus datos personales, desde el momento mismo en que se recaban y, concretamente:
  - La completa identificación del responsable de los datos personales y, en su caso, del Delegado de Protección de Datos si lo tuviera designado.
  - Qué datos de los usuarios se van a tratar, las finalidades del tratamiento, la base jurídica o de legitimación para su tratamiento y el plazo durante el cual se van a tratar o conservar los datos personales, así como los posibles destinatarios de los datos y, en su caso, las transferencias internacionales de datos o la existencia de decisiones automatizadas.

- La posibilidad que tiene el usuario en todo caso de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos. En este sentido se indicará expresamente los medios accesibles y gratuitos para el ejercicio de tales derechos.
- El derecho a revocar, en su caso, el consentimiento previamente prestado.
- Información sobre si la comunicación de datos es requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales. En tales casos, posibles consecuencias de no facilitar tales datos.
- El derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

- El cumplimiento de la obligación de información es un requisito ineludible que deberá ser cumplido desde el momento mismo de la recepción de los datos personales mediante su incorporación a los partes de entrada, documentos de reserva, contratos y cualquier otra documentación existente entre el establecimiento y el usuario.
- El empresario deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para la adecuada protección de los datos que trata y resto de obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos en función de la tipología de los datos personales a los que tiene acceso.
- Si el establecimiento dispone de cámaras de videovigilancia con motivos de seguridad deberá informar de las misma a través del correspondiente distintivo informativo en lugar suficientemente visible y, como mínimo, en los accesos a las zonas vigiladas, ya sean interiores o exteriores. En caso de que el espacio videovigilado disponga de varios accesos deberá disponerse de dicho distintivo de zona videovigilada en cada uno de ellos, identificando, al menos, la existencia del tratamiento, la identidad del responsable y la posibilidad de ejercitar los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 y el resto de la información que debe facilitarse a los afectados en cumplimiento de la normativa de protección de

datos. El distintivo informativo es el establecido por la Agencia Española de Protección de Datos:



Dentro de las medidas técnicas y organizativas que el empresario ha de adoptar en materia de protección de datos se incluirán las correspondientes al tratamiento, conservación y protección de las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia.

Para aplicar la normativa de protección de datos en su establecimiento, el titular tiene a su disposición documentos y herramientas digitales elaboradas por la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)). Es recomendable la consulta periódica (ante la eventualidad de que sufran modificaciones) de las siguientes guías:

“**FACILITA RGPD**”, que es una aplicación gratuita especialmente ideada para empresas que tratan datos que suponen un escaso riesgo, como son los de clientes, proveedores y personal.

“**Canal del DPD**”, que es un canal del Delegado de Protección de Datos que tiene como finalidad atender las consultas planteadas ante la AEPD por los Delegados de Protección de Datos, tanto del sector público como del privado.

“**Comunica-Brecha RGPD**”, con esta herramienta un responsable de tratamiento puede obtener una valoración que le asista en la toma de decisiones sobre la obligación de comunicar a los afectados por una brecha de seguridad de los datos personales.

“**Gestiona EIPD**”, que es un asistente para el análisis de riesgo y evaluación del impacto en protección de datos.

“**Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad**”.

“**Guía para el cumplimiento del deber de informar**”.

### 3.12. Página web

Los establecimientos que dispongan página web cumplirán en todo caso con los requisitos legales de las mismas y especialmente con las obligaciones de información que exige la normativa vigente, en condiciones accesibles para las personas con discapacidad y que alcanzará en todo caso a los siguientes aspectos:

A. **Información general (comúnmente denominado aviso legal)** accesible para los usuarios de forma permanente, fácil, directa y gratuita, y relativa a:

- Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.
- En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.
- El número de identificación fiscal que le corresponda.
- Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.
- Un enlace que permita el acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre la que

puede encontrar información en el espacio identificado con esa denominación, además de las siglas RLL, en la página web oficial de la UE a la que puede acceder desde: [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_es.htm#shortcut-3](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_es.htm#shortcut-3)

- B. **Información sobre dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos (comúnmente denominada Política de cookies):** esta información deberá explicar qué son las cookies, para qué se utilizan, duración, quién las instala y cómo se puede consentir o no su instalación.
- C. **Información sobre el tratamiento de datos personales (Política de privacidad):** a través de la cual se facilitará a todos los usuarios de la web la información relativa al tratamiento de sus datos personales mencionada en el apartado 3.11, con especial atención a que esta información sea accesible para las personas con discapacidad.
- D. Asimismo, para el caso de que a través de la página web del establecimiento se permita la realización de reservas o la contratación de servicios, la página deberá disponer de **información sobre las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.**

### 3.13. Sostenibilidad y gestión de residuos

Los establecimientos cumplirán la normativa municipal en materia de sostenibilidad, medio ambiente y gestión de residuos, debiendo:

- Mantener limpias las aceras y calzadas que hubieran sido ensuciadas durante las operaciones de carga y descarga efectuadas para su establecimiento por repartidores o distribuidores, retirando de la vía pública los residuos y vertidos si no lo han hecho los responsables del vehículo.
- Mantener limpias las fachadas y partes visibles de los inmuebles, adoptando las debidas precauciones para no causar molestias a las personas ni ensuciar el espacio público.

- Si se dispone de servicio de comedor, se ofrecerá siempre a las personas usuarias la posibilidad de consumo de agua no envasada de forma gratuita.
- De conformidad con la Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, la gestión de las siguientes fracciones de residuos atenderá a su recogida separada en origen:
  - A. Biorresiduos o materia orgánica
  - B. Plásticos, envases y briks
  - C. Papel y cartón
  - D. Residuos textiles
  - E. Envases de vidrio
  - F. Aceite de cocina usado de procedencia doméstica
  - G. Resto de residuos no reciclables
  - H. Otros residuos especiales

Se puede optar por la gestión externa de los expresados residuos o por la gestión municipal, debiendo en ambos casos cumplir en todo caso con la obligación de recogida y tratamiento selectivo.

Si el establecimiento se integra en un inmueble donde diariamente se produzcan residuos en cantidad inferior a la capacidad de un recipiente normalizado de 240 litros, tendrá derecho a utilizar el local preceptivo del edificio destinado al almacenamiento de dichos residuos. Si la producción de residuos es superior, deberán disponer de su propio local de almacenamiento con capacidad suficiente para acoger los recipientes de todas las fracciones establecidas por el Ayuntamiento.

# 4. Compromisos de actuación

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente Código de Buenas Prácticas asumen los siguientes compromisos de actuación:

## 4.1. Cumplimiento y promoción del Código de Buenas Prácticas

- Aceptarán el **Sistema Arbitral de Consumo** como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el artículo 25 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Las características esenciales de este sistema son la rapidez, simplicidad, gratuidad, voluntariedad, igualdad de partes y carácter vinculante y ejecutivo.
- El empresario **anunciará en el hostel y en su página web** la adhesión voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo y a este código mediante los correspondientes distintivos acreditativos.
- Los establecimientos adheridos al presente Código de Buenas Prácticas colaborarán en su difusión, debiendo **tener ejemplares suficientes a disposición de los consumidores** que lo soliciten para su consulta, ejemplares que serán facilitados por el Ayuntamiento de Madrid, al objeto de difundir el citado código, y que son accesibles a través de la página web municipal ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)) introduciendo en el buscador la expresión “código de buenas prácticas en el sector de hostales”.
- Asimismo, mantendrán **a disposición del público, cualquier otro material divulgativo** facilitado por las Administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas. Con carácter general, se complementará la correcta información al

usuario, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las noticias y/o publicaciones que se consideren de mayor interés para el consumidor en relación con los servicios turísticos ofertados.

- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán a los usuarios **recomendaciones sobre la conveniencia de guardar la publicidad**, ya que puede tener carácter contractual, así como **guardar los resguardos** correspondientes a los pagos efectuados.
- Facilitarán las **hojas de reclamaciones** cuando sean solicitadas por los usuarios, **ayudándoles a su cumplimentación**, si fuera necesario, y también la información que se precise sobre el tratamiento de reclamaciones que aparece en el epígrafe 3.9 de este código.
- La adhesión al Código de Buenas Prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la cumplimentación del **protocolo de autocontrol**, que recoge el enfoque esencial de la normativa y los compromisos de calidad, recomendándose la consulta previa o simultánea de los epígrafes del código a los que se refiere cada uno de sus apartados, especialmente en los casos en que se hace referencia a una gran cantidad de datos. Es necesaria su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada y relativa a cada establecimiento del titular.

## 4.2. Prestación del servicio

- En la prestación del servicio al cliente, se tratará de fomentar el camino progresivo hacia la **calidad total**, evolucionando de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado. Para ello se implementará una constante revisión de sus procedimientos, prestando un especial cuidado a la entrega de documentación al consumidor/a, de forma que sea prioritaria su conformidad con todos los requisitos legales y compromisos de calidad asumidos.
- Cuidarán del **mantenimiento y funcionamiento de todas las instalaciones y servicios** del establecimiento, de forma que

se cumplan los requisitos de calidad previstos en atención a su categoría, así como los que legítimamente pueda demandar el consumidor.

- **Se atenderá sin discriminación** alguna, por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (contratación, desistimiento, información sobre los servicios ofertados, etc.).
- **Será prioritaria la elección satisfactoria de servicios por parte del cliente.** Para conseguir este objetivo, con independencia de una estricta sujeción al principio de veracidad, se le ofrecerá a cada cliente una información sobre las condiciones y precio de los servicios tan completa y precisa como sea necesario. Un medio esencial para alcanzar este objetivo es el fomento de una formación especializada y constante, especialmente en el personal dedicado a la contratación.
- Si se usa una tarjeta de pago que permita su realización sin necesidad de introducirla en el TPV o de pasarla por el lector de bandas magnéticas (tarjeta contactless), se indicará y **facilitará la comprobación del importe que figura en la pantalla del TPV** al acercar la tarjeta, para que se pueda asegurar el consumidor de que es correcto. También se recomendará guardar la factura, para comprobar la correspondencia entre el importe del cargo de la tarjeta y el de la pantalla del TPV.

### 4.3. Formación de los empleados

- Para conseguir la satisfacción del cliente, con independencia de una estricta sujeción al principio de veracidad, se le ofrecerá a cada cliente una información sobre las condiciones y precio de los servicios tan completa y precisa como sea necesario, haciéndola extensiva a todo lo que sea preciso hasta finalizar el servicio contratado. Un medio esencial para alcanzar este objetivo es el **fomento de una formación especializada** y constante del personal dedicado a la contratación.
- La formación del personal atenderá, además del compromiso de calidad sobre información especificado anteriormente, a la aplicación de este Código de Buenas Prácticas. Por esta razón, el titular del personal será especialmente cuidadoso con **la formación de los empleados en aquello que respecta al**

**cumplimiento de las normas y al de los compromisos de calidad.**

- El personal que atienda directamente al público mostrará, en todo momento un **comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés**, colaborando, siempre que así le sea requerido, en la resolución de los problemas y dudas que pudieran tener los clientes.

### 4.4. Protección medioambiental

- **Se adoptarán prácticas ambientales correctas**, tomando como referencia, entre otras, las previstas en los Manuales de Buenas Prácticas Ambientales, Trípticos y Dípticos en materia de residuos y consumo de papel, energía y agua que el Ayuntamiento de Madrid publica en su página web.
- **Contribuirán a la educación ambiental de los clientes**, de forma que al adoptar buenas prácticas ambientales, difundirán aquellas que redunden en un consumo responsable de los bienes y servicios disponibles en el hotel.
- **Colaborarán en la ejecución de medidas generales de recogida selectiva de residuos**, especialmente los provenientes de los servicios de restauración que ofrezcan, para potenciar su reciclado, así como en las campañas específicas de prevención de residuos concretos que desarrolle el Ayuntamiento, siendo aconsejable la consulta periódica en su página web o en las de otras Administraciones.
- Colaborarán en la ejecución de medidas generales de recogida selectiva de residuos, especialmente los provenientes de los servicios de restauración que ofrezcan, para potenciar su reciclado, así como en las campañas específicas de prevención de residuos concretos que desarrolle el Ayuntamiento, siendo aconsejable la consulta periódica en su página web o en las de otras Administraciones.
- Fomentarán la utilización de **papel reciclado** para elaboración de catálogos y folletos publicitarios.

## 4.5. Turismo Sostenible. Etiqueta Ecológica Comunitaria de los servicios de alojamiento turístico

Los hostales podrán solicitar y recibir, como compromiso de calidad voluntario y complementario a los indicados hasta ahora como obligatorios, la “etiqueta ecológica”, en cumplimiento de los criterios ecológicos establecidos al efecto con el objetivo de:

- Limitar el consumo de energía.
- Limitar el consumo del agua.
- Limitar la producción de residuos.
- Favorecer el uso de recursos renovables y de sustancias menos peligrosas para el medio ambiente.
- Promover la comunicación y la educación sobre temas ambientales.

El establecimiento turístico informará a los clientes sobre su política ambiental y sobre la etiqueta ecológica comunitaria. Esta información se facilitará en lugares visibles, especialmente en las zonas comunes y las habitaciones.

**Descripción de la etiqueta ecológica comunitaria:** consta de dos partes: recuadro 1 y recuadro 2, según consta en la figura.

En el recuadro 2 de la etiqueta ecológica deberá aparecer la siguiente leyenda:

«Este establecimiento toma medidas para utilizar fuentes de energía renovables, ahorrar energía y agua, reducir residuos y mejorar el medio ambiente local».



## 4.6. Accesibilidad

Se llevarán a cabo las medidas y mejoras necesarias para que los establecimientos cuenten con las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad o vulnerables, efectuando los ajustes razonables tanto en equipamiento como en la información suministrada que, atendiendo a los criterios de proporcionalidad, resulten aplicables, y entre ellas:

- Dotar al establecimiento de los elementos físicos necesarios para la supresión de barreras físicas o cognitivas.
- Facilitar la atención preferente gratuita a los usuarios por razones de discapacidad y, en su caso, a sus asistentes personales o personas de apoyo, cuando así lo soliciten.
- Permitir el acceso de perros de asistencia.
- Facilitar la información del establecimiento en soportes y formatos accesibles y adecuados a las necesidades de los usuarios con discapacidad, con especial atención a la información alimentaria.
- Incorporar criterios de accesibilidad en las páginas web para facilitar el acceso a la información a los usuarios con discapacidad y especialmente en el acceso a la información sobre el tratamiento de datos personales y el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

## 5. Seguimiento de la aplicación del código

Una vez que las empresas de hostales hayan materializado su adhesión al presente Código de Buenas Prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid, procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad que se recogen en él, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y

documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación, que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de su utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

El Ayuntamiento de Madrid procederá a la publicación en su página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

## 6. Revisión y vigencia del código

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido de este.

## 7. Anexo I. Definiciones

### Actividad turística de alojamiento

La ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional y habitual, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.

### Autocontrol

Mecanismo de autoevaluación y control incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas que facilita a los empresarios la verificación del cumplimiento de la normativa vigente y de los compromisos de calidad del presente código.

### Accesibilidad

Aquella característica del urbanismo, de las edificaciones, del transporte y de los sistemas y medios de comunicación sensorial, que permite su uso a cualquier persona con independencia de su condición, física, psíquica o sensorial.

### Consumidor vulnerable

Personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad. La concreta situación de vulnerabilidad en las relaciones de consumo conlleva la atención a las personas con discapacidad, entendiéndose por estas a aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás, así como aquellas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

### Contratos celebrados a distancia

Son los contratos celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y en el que se haya utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de celebración del contrato y en la propia celebración de este.

### Contratos electrónicos

Son los contratos celebrados a distancia con utilización de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectado a una red de telecomunicaciones.

## Declaración responsable

Se entiende por declaración responsable el documento suscrito por la persona titular de una actividad empresarial o profesional en el que declara, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad.

## Elaboración de perfiles

Toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física.

## Hostal

Es aquel establecimiento que, ofreciendo alojamiento en habitaciones, con o sin comedor u otros servicios complementarios, cuenta con un mínimo de 10 habitaciones y más de 20 plazas, y reúne los requisitos mínimos de las pensiones. Pueden ser de 3, 2 y 1 estrellas.

## Hostería (hostel)

Es aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento turístico con carácter temporal, en habitaciones de capacidad múltiple dotadas de camas literas de dos alturas, pudiendo contar, además, con habitaciones dobles o habitaciones individuales, y que reúne los requisitos mínimos establecidos reglamentariamente. La de “hostería” es una modalidad de alojamiento turístico diferente de aquella que engloba a los hostales.

## Soporte duradero

El que permite al consumidor y al empresario almacenar, consultar y reproducir información dirigida personalmente. Ejemplos de soporte duradero son el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos y los mensajes SMS.

## Usuarios turísticos

Son usuarios turísticos a efectos de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, las personas físicas o jurídicas que utilizan los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos, o reciben los bienes y servicios que les ofrecen las empresas y profesionales de esta naturaleza, y que como clientes los demandan y disfrutan.

# 8. ANEXO II. MARCO JURÍDICO APLICABLE

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

## Ámbito comunitario

- Decisión (UE) 2017/175 de la Comisión, de 25 de enero, sobre criterios de la etiqueta ecológica de la UE para el alojamiento turístico.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, de Protección de Datos Personales.

## Ámbito estatal

- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- 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 y alquiler de vehículos a motor.

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Orden INT/321/2021, de 31 de marzo, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos, en cuanto a las obligaciones de registro documental.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

## Ámbito autonómico

- Decreto 65/2013, de 1 de agosto, por el que se regulan las hosterías (hostels) de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

- Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Decreto 19/2023, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación de los establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid.

## Ámbito local

- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011 (B.O.C.M. 15-04-2011).
- Ordenanza 12/2022, de 20 de diciembre, de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.

# 9. Anexo III. Protocolo de autocontrol

## Clasificación de establecimientos hoteleros. Hostales (apartado 3.1. del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. En la entrada principal hay placa distintiva del grupo y la categoría del hostel.     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Si presta el servicio de comedor hay otra placa que lo indique debajo de la anterior. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Requisitos y obligaciones de los hostales (apartado 3.3. del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 3. Informa previamente de condiciones de prestación del servicio y su precio total (IVA incluido). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Facturan los servicios de acuerdo con los precios establecidos.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Cuidan del buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y servicios de hostel.      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Se utilizan los partes de entrada normalizados para el registro de viajeros.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Se comunica la entrada del usuario a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Los hostales conservan los libros-registro durante el plazo de tres años.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Adoptan medidas para que toda persona, incluso discapacitada, disfrute de las instalaciones.    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. El establecimiento dispone de wifi gratuita en todas las dependencias.                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Contratos con consumidores y usuarios (apartado 3.5. del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 11. Se facilita información, antes de contratar, de forma clara, accesible y comprensible sobre las características esenciales del contrato. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Se entrega un ejemplar del contrato firmado con las condiciones y servicios contratados.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- |   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 13. En caso de contratación electrónica se envía inmediatamente al consumidor confirmación de todo lo contratado en soporte duradero. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. El régimen de reservas y anulaciones cuenta con la aceptación expresa del cliente.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Precios (apartado 3.6. del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 15. Figura el precio de los servicios y ofertas en soportes perfectamente visibles y legibles. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Se especifica el precio final de los servicios contratados, desglosando cada concepto.     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. En cada habitación existe una lista actualizada de los precios totales de los servicios.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Facturación (apartado 3.7 del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 18. Se expiden y entregan las facturas debidamente cumplimentadas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Se guarda la matriz o la copia de las facturas.                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Publicidad (apartado 3.8. del Código de Buenas Prácticas)

- |  | SI                    | NO                    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 20. La publicidad es suficiente y veraz, no engañosa ni desleal.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Solo se efectúan comunicaciones comerciales por correo electrónico si dispone de autorización expresa del usuario. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Reclamaciones y servicio de atención al cliente (apartado 3.9. del Código de Buenas Prácticas)

- |   | SI                    | NO                    |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 22. Tiene hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Se anuncia su existencia con el cartel aprobado por la Comunidad de Madrid. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Protección de datos (apartado 3.11. del Código de Buenas Prácticas)

- |   | SI                    | NO                    |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 24. Su tratamiento tiene presente el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. Las cámaras de videovigilancia están debidamente señaladas con cartel normalizado.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



## Sistema comunitario de ecogestión y ecoauditoría (EMAS)

Organismo competente para la solicitud, tramitación y registro:

### COMUNIDAD DE MADRID

Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior  
Dirección General de Transición Energética y Economía Circular  
Subdirección General de Impacto Ambiental  
Área de Control Integrado de la Contaminación

Calle Alcalá, 16 – 6ª planta  
28014 MADRID  
Telf.: 91 438 23 55  
Fax: 91 438 29 77  
www.comunidad.madrid

### MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO

Secretaría de Estado de Medio Ambiente  
Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental

Plaza de San Juan de la Cruz, s/n  
28003 Madrid  
Teléfonos: 91 597 65 77 - 91 597 65 78  
Fax: 91 597 59 81  
Correo electrónico: informacionma@miteco.es  
www.miteco.gob.es

### PÁGINA EMAS DE LA COMISIÓN EUROPEA

[https://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)

## Etiqueta ecológica europea en España

Organismo competente para la solicitud, tramitación y concesión:

### COMUNIDAD DE MADRID

Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior  
Dirección General de Transición Energética y Economía Circular  
Subdirección General de Impacto Ambiental  
Área de Control Integrado de la Contaminación

Calle Alcalá, 16 – 6ª planta  
28014 MADRID  
Telf.: 91 438 23 55  
Fax: 91 438 29 77  
www.comunidad.madrid

### PÁGINA ETIQUETA ECOLÓGICA DE LA COMISIÓN EUROPEA

[www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)

[https://ec.europa.eu/environment/archives/ecolabel/pdf/triptyque/versiona\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/environment/archives/ecolabel/pdf/triptyque/versiona_es.pdf)





Una de las principales líneas estratégicas del Ayuntamiento de Madrid desarrollada a través del Área de Gobierno que ostenta las competencias en materia de consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.



Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



# hs