

Allotjaments turístics (hotels, càmpings...) i altres

Informació general (actualitzada a 07.04.2017)

1. Hotels, Càmpings, Turisme rural, Apartaments turístics i Habitatges d'ús turístic
 - 1.1. Hotels
 - 1.2. Càmpings
 - 1.3. Turisme rural
 - 1.4. Apartaments turístics
 - 1.5. Habitatges d'ús turístic
 - 1.6. Condicions de contractació
 - 1.6.1. Contracte
 - 1.6.2. Serveis, preus i facturació
 - 1.6.3. Reserves
 - 1.6.4. Identificació, gaudi de l'estada i desallotjament
2. Aprofitament per torn de béns d'ús turístic, productes de vacances de llarga durada, revenda i intercanvi
 - 2.1. Aprofitament per torn de béns d'ús turístic
 - 2.2. Producte de vacances de llarga durada
 - 2.3. Revenda
 - 2.4. Intercanvi
 - 2.5. Publicitat i requisits d'informació
 - 2.6. Informació precontractual
 - 2.7. Forma i contingut del contracte
 - 2.8. Llengua
 - 2.9. Dret de desistiment
 - 2.10. Ineficàcia de contractes accessoris
 - 2.11. Prohibició de pagament d'avançaments
3. Normativa

1. Hotels, Càmpings, Turisme Rural i Apartaments Turístics

Els establiments d'allotjament turístic (Hotels, Càmpings, Turisme rural, Apartaments turístics i Habitatges d'ús turístic) són aquells que d'una manera habitual i amb caràcter professional, ofereixen als usuaris turístics, mitjançant preu, allotjament temporal que no constitueixi un canvi de residència per a la persona allotjada. Han d'exhibir les plaques identificatives de llur modalitat i, si escau, de llur categoria. Tenen la consideració d'establiments oberts al públic i són de lliure utilització per qualsevol persona d'acord amb les condicions establertes a la normativa vigent, a les normes del reglament d'ús o de règim interior, si existeixen, i, en tot cas, les regles de la bona convivència i d'higiene.

Les persones titulars dels establiments poden desallotjar del seu establiment les persones que incompleixin **les regles de la bona convivència i de la higiene, així com aquelles persones que pretenguin entrar o romandre en l'establiment amb finalitat diferent a la pròpia de l'allotjament.**

Pel supòsit que existeixin, **les normes del reglament d'ús o de règim interior** dels establiments d'allotjament turístic han d'estar a **disposició immediata de les persones usuàries** que les sol·licitin. Les normes de règim interior han d'estar redactades, com a mínim, en els idiomes següents: català, castellà, alemany, anglès i francès.

Els establiments d'allotjament turístic han de donar compliment a la normativa vigent sobre **supressió de barreres arquitectòniques.**

1.1. Hotels

Són establiments que presten servei d'allotjament temporal en unitats d'allotjament als usuaris turístics, com a establiment únic o com a unitat empresarial d'explotació amb els serveis turístics corresponents.

Es classifiquen en dos grups:

- **Hotels: engloba les modalitats d'hotels i hotels apartaments.** Els hotels s'identifiquen amb la lletra "H", i els hotels apartament, amb les lletres "HA". Són establiments hotelers que presten el servei d'allotjament en unitats d'allotjament (habitació, apartament o estudi). S'ordenen en set categories que són identificades per estrelles (una estrella o bàsic; dues estrelles, tres estrelles, quatre estrelles, quatre estrelles superior; cinc estrelles i GL o gran luxe).
- **Hostals o pensions:** són establiments hotelers que presten el servei d'allotjament en habitacions i que per la seva dimensió, estructura, característiques o tipologia dels serveis, no assoleixen els nivells exigits als hotels i als hotels apartament.

1.2 Càmpings

Presten servei d'allotjament temporal en espais d'ús públic degudament delimitats, destinats a la convivència agrupada de persones a l'aire lliure, mitjançant les modalitats següents:

- a) Albergos mòbils (tendes de campanya, caravanes, autocaravanes o qualsevol enginy que pugui ser remolcat per un vehicle de turisme),
- b) Albergos semimòbils (habitatges mòbils o qualsevol altre tipus d'alberg en rodes que necessiti un transport especial per circular per carretera)
- c) Albergos fixos (bungalows i altres instal·lacions similars).

Els càmpings es classifiquen d'acord amb les seves edificacions, instal·lacions i serveis en les categories de "luxe", "primera", "segona" i "tercera", i s'identifiquen amb els seus corresponents distintius "L" "1a", "2a" o "3a". Aquest indicatiu s'ha de trobar situat de manera molt visible a l'accés del càmping i a l'entrada de la recepció.

Recepció i informació

La recepció del càmping constitueix el centre de relació amb les persones usuàries a efectes administratius i d'informació. Sens perjudici de les obligacions derivades del compliment dels deures d'informació, els establiments de càmping han d'exposar a la seva recepció i de manera ben visible els documents i les dades següents:

- a) Dates de funcionament.
- b) Plànol de situació i límits de cada una de les unitats d'acampada, així com la numeració corresponent.
- c) Plànol de situació d'extintors.
- d) Plànol de situació dels diferents serveis.
- e) Llista d'horaris de funcionament dels diferents serveis, prohibició de circulació interior de vehicles, etc.

Obligacions de la persona titular de l'establiment de càmping

La persona titular de l'establiment de càmping està obligada al següent:

- a) Tenir cura del bon funcionament de totes les instal·lacions i del bon tracte a les persones usuàries per part de tot el personal de l'establiment i vetllar per la bona convivència entre persones usuàries.
- b) Vetllar pel compliment, en el supòsit que n'hi hagin, de les normes del reglament d'ús o de règim interior dels establiments d'allotjament turístic.
- c) Controlar les entrades i sortides de les persones usuàries.
- d) Facilitar la informació que demanin les persones usuàries tant pel que fa al funcionament de l'establiment com de tipus turístic.
- e) Vetllar per la seguretat de l'establiment.

1.3 Turisme rural

Són establiments que presten servei d'allotjament temporal en habitatges rurals, en règim d'habitacions o de cessió de l'habitatge sencer. No poden ser considerats, en cap cas, establiments de turisme rural els ubicats en pisos, considerats com a habitatges independents en un edifici de diverses plantes, en règim de propietat horitzontal.

Estan situats en el medi rural, dins de nuclis de població de menys de 2.000 habitants o bé aïllats (fora de nucli), integrats en edificacions preexistents anteriors a 1950, que respecten la tipologia arquitectònica de la zona i compleixen amb l'exigència de tranquil·litat i integració en el paisatge. Estan senyalitzats amb el distintiu "TR".

Es classifiquen en **dos grups**,

- **Cases de pagès o establiments d'agroturisme**
- **Allotjaments rurals**

Ambdós grups es classifiquen, a la vegada, en les 4 modalitats següents:

- Habitatges unifamiliars fora de nucli de població:
 - a) la Masia
 - b) la Masoveria
- Habitatges unifamiliars dins de nucli de població:
 - c) la Casa de poble compartida
 - d) la Casa de poble independent

A la masia i a la casa de poble compartida, es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions, atès que es comparteix amb el pagès/pagesa o amb la persona titular, i com a mínim, d'esmorzar. A la masoveria i la casa de poble independent, es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

Cases de pagès

Les cases de pagès o establiments d'agroturisme són aquells en els quals la persona titular, pagès o pagesa professional, obté rendes d'activitats agràries, ramaderes o forestals, d'acord amb els criteris normatius del departament competent en matèria d'agricultura, ramaderia i explotacions forestals, i on les persones usuàries poden conèixer les tasques i activitats pròpies de l'explotació agrària a la qual estan vinculades.

Modalitats de cases de pagès

Les cases de pagès es classifiquen en les modalitats següents:

- a) **Masia.** És aquell habitatge unifamiliar fora de nucli, situat en el si d'una explotació agrícola, ramadera o forestal, que comparteix el pagès o pagesa amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- b) **Masoveria.** És aquell habitatge unifamiliar, fora de nucli de població i ubicat a la mateixa explotació. Es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.
- c) **Casa de poble compartida.** És aquell habitatge unifamiliar dins de nucli de població, que comparteix el pagès o pagesa amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- d) **Casa de poble independent.** És aquell habitatge unifamiliar, en nucli de població, on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

En el cas de masia o de casa de poble compartida, la persona titular ha d'estar empadronada i residir efectivament a l'establiment. En el cas de masoveria i casa de poble independent, la persona titular ha d'estar empadronada i residir efectivament o bé a la mateixa comarca o bé als municipis limítrofs de la comarca.

Allotjaments rurals

Els allotjaments rurals són aquells establiments en què la persona titular no està obligada a obtenir rendes d'activitats agràries, ramaderes o forestals, però ha de residir efectivament o bé a la mateixa comarca, als municipis limítrofs de la comarca, o bé a l'habitatge, depenent de la modalitat.

Modalitats d'allotjaments rurals

Els allotjaments rurals es classifiquen en les modalitats següents:

- a) **Masia:** És aquell habitatge unifamiliar fora de nucli que comparteix la persona titular amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- b) **Masoveria:** És aquell habitatge unifamiliar, fora de nucli de població, que es lloga en règim de casa sencera.
- c) **Casa de poble compartida:** És aquell habitatge unifamiliar, dins de nucli de població, que comparteix la persona titular amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- d) **Casa de poble independent:** És aquell habitatge unifamiliar, en nucli de població, on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

En el cas de masia o de casa de poble compartida, la persona titular ha d'estar empadronada i residir efectivament a l'establiment. En el cas de masoveria o casa de poble independent, la persona titular ha d'estar empadronada i residir efectivament o bé a la mateixa comarca o bé als municipis limítrofs de la comarca.

Identificació

Els establiments de turisme rural han d'estar convenientment senyalitzats amb el distintiu "TR". El distintiu d'identificació esmentat s'ha de situar al costat de la porta d'accés a l'establiment. Els establiments del grup Cases de pagès han de portar l'afegitó "d'agroturisme" al darrera de la modalitat

1.4. Apartaments turístics

Presten servei d'allotjament temporal en edificis o conjunts continus constituïts en la seva totalitat per apartaments o estudis, com a establiments únics o com a unitats empresarials d'explotació, amb els serveis turístics corresponents.

Els establiments d'apartaments turístics s'identifiquen amb el distintiu "AT".

1.5. Habitatges d'ús turístic

Els habitatges d'ús turístic són cedits pel seu propietari a tercers a canvi d'un preu, per un període màxim de 31 dies, dues o més vegades l'any. El titular de l'activitat és el propietari de l'habitatge, encara que la seva comercialització es pugui encarregar a una persona física o jurídica a qui prèviament li hagi encomanat la gestió.

Se cedeixen sencers i han de disposar de la cèdula d'habitabilitat i complir en tot moment les condicions tècniques i de qualitat exigibles als habitatges en general. No poden ser ocupats amb més places que les indicades a la cèdula. Han d'estar suficientment moblats i dotats dels aparells i estris necessaris per a la seva ocupació immediata en relació amb la totalitat de places que disposin, i en perfecte estat d'higiene.

1.6 Condiciones de contractació

1.6.1. Contracte

Els contractes d'allotjament turístic es podran subscriure tant presencialment com a distància, d'acord

amb la legislació general en matèria d'obligacions i contractes, i podran incloure altres serveis complementaris.

1.6.2. Serveis, preus i facturació

Atenció i horaris d'obertura

Els establiments d'allotjament turístic han de disposar, per a les seves persones usuàries, d'un servei d'atenció permanent les 24 hores, ja sigui amb personal o bé amb mitjans tecnològics substitutius, i els hi han de permetre l'accés les 24 hores del dia.

En els establiments d'allotjament turístic ha d'existir un servei de recepció amb les característiques i horaris que s'especifiquen per a cada modalitat.

Els horaris i les condicions de prestació del servei previst en aquest precepte han de ser visibles i fàcilment copsables per a les persones usuàries dels establiments d'allotjament turístic al lloc on es trobi ubicat el servei de recepció de l'establiment.

Publicitat d'establiments i de serveis

1. A fi de garantir-ne la publicitat oportuna, el departament competent en matèria de turisme publica en la seu corporativa de la Generalitat de Catalunya, dins l'àmbit de turisme (www.gencat.cat), els establiments d'allotjament turístic inscrits en l'RTC i els serveis que ofereixen.

2. La publicitat, per qualsevol mitjà de comunicació, que efectuïn els establiments d'allotjament turístic dels serveis que ofereixen, de la seva ubicació i distància als mitjans de transport públic, i totes i cadascuna de les característiques pròpies de l'establiment s'han d'ajustar, en qualsevol cas, a la realitat i no poden induir, en cap cas, a error o confusió per a les persones usuàries. A aquests efectes i en cas que hi hagin condicions especials d'utilització o gaudi de l'establiment d'allotjament turístic, com ara, per a menors d'edat, per a persones amb discapacitat o per a la possibilitat d'accés amb animals domèstics, s'han de fer constar les condicions corresponents que estableixi cada establiment. En el cas dels menors d'edat, cal fer constar l'edat límit als efectes de condicions especials de contractació.

3. Els establiments d'allotjament turístic han d'indicar, en la seva publicitat, el nom, grup i categoria, si escau, en què es classifiquen, així com tots els serveis propis de la categoria que no estiguin inclosos en el preu de la unitat d'allotjament.

4. Els establiments d'allotjament turístic han d'informar, prèviament a la contractació, de la capacitat legal màxima de les seves unitats d'allotjament.

Llits complementaris

- La instal·lació d'un llit complementari només es pot fer en habitacions dobles per a establiments hotelers i en habitacions dobles i triples per a establiments de turisme rural, sempre a petició de la persona usuària. No es permet la seva instal·lació en unitats d'allotjament que siguin apartaments o estudis.
- El llit complementari només pot ser ocupat per una persona.
- En cap cas s'admet una ocupació superior a quatre persones per habitació.

Servei de menjador

1. S'entén per menjador aquell espai propi de l'establiment destinat a oferir el servei de pensió alimentària a les seves persones usuàries. Independentment del menjador, l'establiment també pot disposar de bar i restaurant.

2. L'establiment ha de publicitar el contingut i el preu de la pensió alimentària.

3. La prestació del servei de menjador ha de tenir lloc dins l'horari assenyalat per la direcció de l'establiment, que en tot cas ha de constar d'un període mínim de dues hores d'acceptació ininterrompuda de persones usuàries per a cadascun dels àpats. Aquest període ha de ser ampliat quan

la capacitat del menjador sigui desproporcionada en relació amb la capacitat de l'establiment.

4. La presentació, la composició i la qualitat dels menjars han d'estar d'acord amb la categoria de l'establiment.

Full de notificació de preus

1. S'ha de lliurar a la persona usuària, abans de la seva admissió, la informació dels preus que corresponen als serveis que ha pactat inicialment, mitjançant qualsevol suport, on ha de constar, com a mínim en català:

- a) Nom, grup i categoria de l'establiment.
- b) Número o identificació de la unitat d'allotjament.
- c) Preu de la unitat d'allotjament i dels diferents serveis pactats.
- d) Data d'entrada i de sortida.
- e) Nombre màxim de persones que admet la unitat d'allotjament.
- f) Petició de llit complementari, si escau.
- g) Preu dels serveis inclosos en el servei d'allotjament i els no inclosos.

2. El suport de què es tracti, legalment vàlid, té valor de prova a efectes administratius, i ha de ser conservat per l'establiment d'allotjament turístic a disposició de la inspecció de turisme durant el termini de sis mesos.

3. No és necessari lliurar el full a què fa referència el present article quan la persona usuària hagi contractat la unitat d'allotjament per mitjà d'un agent de viatges o empresa d'intermediació, amb confirmació escrita.

4. El preu de les unitats d'allotjament es compta per dies o jornades.

Requisits turístics de les factures

1. La factura ha de contenir les dades següents:

- a) La identificació de la persona titular de l'establiment.
- b) La identificació de l'establiment.
- c) La identificació de la persona usuària.
- d) Unitat d'allotjament utilitzada.
- e) El nombre de persones allotjades.
- f) La data d'entrada i de sortida, desglossada per dies.
- g) El preu global de la pernoctació o jornada, amb desglossament dels serveis prestats no inclosos en el preu global de la pernoctació.
- h) Les dades relatives a la repercussió dels impostos i taxes que gravin la prestació dels serveis en els termes establerts en la normativa tributària.

2. Les factures han complir la resta de requisits generals previstos en l'ordenament.

Fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia

Tots els establiments d'allotjament turístic estan obligats a disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a disposició immediata de les persones usuàries que els ho sol·licitin.

També han d'exhibir en un lloc ben visible i fàcilment copsable per a les persones usuàries un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en el qual cal indicar-hi a les persones consumidores el número de telèfon de consulta que l'Administració de la Generalitat de Catalunya preveu a l'efecte.

1.6.3. Reserves

Contestació a les peticions de reserva

Si l'establiment no dona resposta, en el termini màxim de 24 hores, a les peticions de reserva efectuades per les persones usuàries, s'entén que la reserva no ha estat acceptada. De totes maneres, l'establiment ha d'informar, al més aviat possible, de forma fefaent, a la persona o persones usuàries que havien sol·licitat la reserva la no-acceptació de la reserva i de les causes de la seva no-acceptació.

Objecte de la reserva

Quan les persones usuàries hagin obtingut confirmació de reserva d'unitats d'allotjament concretes, amb l'especificació del número o ubicació, les persones titulars dels establiments han de posar-les a la seva disposició en la data convinguda.

Si la reserva fos per a unitats d'allotjament indeterminades, s'han de posar a disposició de les persones usuàries les que reuneixen les característiques pactades.

Paga i senyal per part de les persones usuàries

Les persones titulars dels establiments d'allotjament poden exigir a les persones usuàries que efectuïn una reserva un avançament del preu que s'entén a compte de l'import resultant dels serveis prestats. Quan la reserva s'hagi realitzat mitjançant eines de pagament electrònic i l'establiment opti per carregar-hi un avançament del preu en concepte de paga i senyal aquest càrrec s'ha d'efectuar dins les 48 hores següents a la formalització de la reserva.

Transcorregut aquest termini sense efectuar-se el càrrec s'entén confirmada la reserva sense avançament de part del preu.

Cancel·lació de la reserva

1. L'establiment d'allotjament turístic està obligat a informar la persona usuària, abans de la formalització del contracte, sobre les clàusules de cancel·lació.
2. La cancel·lació efectuada per l'usuari dintre dels 10 dies anteriors a la data d'arribada dona lloc a les següents penalitzacions, llevat pacte en contrari:
 - a) Reserva per dos o menys dies, el 50% del preu total d'estada.
 - b) Reserva per més de dos dies i fins a set dies, el 35% del preu total d'estada.
 - c) Reserva per més de set dies, el 25% del preu total d'estada.

Les anteriors penalitzacions no són aplicables quan la cancel·lació es produeix per causa de força major, degudament acreditada.

3. La persona usuària té dret a cancel·lar la reserva confirmada, sense cap penalització, sempre que es faci abans dels deu dies anteriors a la data d'arribada, llevat pacte en contrari.

Rescabament per renúncia de l'estada

La persona titular de l'establiment d'allotjament turístic està obligada a informar la persona o persones usuàries, abans de la realització del contracte, sobre la normativa aplicable en cas de renúncia de l'estada.

Quan la persona usuària d'un establiment d'allotjament abandoni la unitat reservada abans de la data fins a la qual la tenia reservada, la persona titular de l'establiment pot demanar fins a l'equivalent al 50% del preu total dels serveis que restin per utilitzar, llevat de pacte específic entre les parts.

Manteniment de la reserva

Quan l'establiment hagi confirmat la reserva sense l'exigència de cap paga i senyal, està obligat a mantenir-la fins a l'hora concertada amb l'usuari, i en cas de no haver-ho fet, fins les 20h del dia assenyalat.

Si la persona usuària ha abonat la paga i senyal, l'establiment resta obligat a mantenir la reserva efectuada sense cap límit horari pel nombre de dies que aquesta cobreixi, llevat de pacte en contrari.

1.6.4. Identificació, gaudi de l'estada i desallotjament

Identificació de les persones usuàries

La persona usuària ha d'acreditar la seva identitat en el moment d'efectuar l'entrada a l'establiment per mitjà de l'exhibició d'un document que acrediti suficientment la seva identitat. Aquest document s'ha de retornar immediatament a la persona usuària.

L'establiment ha de portar el registre de les persones usuàries allotjades i ha de remetre a la Direcció General de la Policia la informació relativa a l'estada de les persones que s'hi allotgen, d'acord amb la normativa de seguretat ciutadana aplicable a tots els establiments que faciliten, mitjançant preu, allotjament a les persones.

Gaudi de les unitats d'allotjament

1. L'entrada a la unitat d'allotjament es fixa entre les 12 i les 16 hores. Cada establiment ha de fixar l'hora d'entrada dins aquest marge. L'establiment ha d'informar les persones usuàries de l'horari d'entrada i de sortida quan hi arribin.

La persona allotjada ha d'abandonar la unitat que ocupa abans de les 12 del migdia.

En el cas de grups de 20 o més persones, l'establiment pot fixar que l'hora de sortida sigui a partir de les 10 del matí. Si no abandonen les unitats d'allotjament en el termini de l'hora corresponent de la data de sortida, l'establiment pot sol·licitar l'ajut de les forces d'ordre públic per al seu desallotjament.

2. El gaudi de l'allotjament i d'altres serveis dura el termini convingut entre la persona titular de l'establiment i la persona usuària o la seva representant. Qualsevol ampliació o reducció del termini prèviament pactat està supeditada al mutu acord entre la persona titular de l'establiment i la persona usuària.

3. Pel supòsit que hagi finalitzat el període d'allotjament pactat, que la factura no sigui abonada o que la persona hagi estat desallotjada, la persona titular de l'establiment pot disposar de la unitat d'allotjament.

Desallotjament

1. En els supòsits d'abandonament de pertinences i/o expulsió de l'establiment, les persones titulars de l'establiment poden retirar de la unitat d'allotjament les pertinences de la persona usuària que s'hi trobin, una vegada fet l'inventari i signat per dos testimonis. Transcorregut un mes d'ençà que s'hagi notificat fefaentment a l'adreça facilitada per la persona usuària, l'establiment pot disposar lliurement de les pertinences.

2. En establiments de càmping, els elements d'acampada i albergs de les persones usuàries poden ser retirats a un nou emplaçament dins del càmping fora de la zona d'acampada sense necessitat de garantir les condicions de vigilància d'aquests elements retirats i sempre que no suposi un increment del risc per a les persones usuàries del càmping.

3. La retirada de les pertinences per part de les persones propietàries comporta l'abonament del preu establert en aquests supòsits per l'establiment i, si no, el preu diari segons tarifes de preus vigents, així com les despeses de trasllat ocasionades.

2. Aprofitament per torn de béns d'ús turístic, productes de vacances de llarga durada, revenda i intercanvi

2.1. Aprofitament per torn de béns d'ús turístic

És el contracte de durada superior a un any en virtut del qual un consumidor adquireix, a títol oneros, el dret a utilitzar un o diversos allotjaments per pernoctar durant més d'un període d'ocupació.

El període anual d'aprofitament no pot ser mai inferior a set dies seguits i, dins d'un mateix règim, els

torns poden tenir o no la mateixa durada. A més, ha de quedar reservat per a reparacions, neteja o altres fins comuns un període de temps que no pot ser inferior a set dies per cada un dels allotjaments subjectes al règim.

La durada del règim ha de ser superior a un any i no ha d'excedir de cinquanta anys.

El règim d'aprofitament per torn d'un immoble es constitueix mitjançant la seva formalització en escriptura pública, i s'ha d'inscriure en el Registre de la Propietat.

2.2. Producte de vacances de llarga durada

És el contracte de durada superior a un any en virtut del qual un consumidor adquireix, a títol onerós, essencialment el dret a obtenir descomptes o altres avantatges respecte del seu allotjament, de forma aïllada o en combinació amb viatges o altres serveis.

2.3. Revenda

És el contracte en virtut del qual un empresari, a títol onerós, assisteix un consumidor en la compra o venda de drets d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic o d'un producte de vacances de llarga durada.

2.4. Intercanvi

És el contracte en virtut del qual un consumidor s'afilia, a títol onerós, a un sistema d'intercanvi que li permet gaudir d'un allotjament o d'altres serveis a canvi de concedir a altres persones un gaudi temporal dels avantatges que suposen els drets derivats del seu contracte d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic.

2.5. Publicitat i requisits d'informació

En els anuncis i ofertes exhibits en els establiments oberts al públic, així com en les comunicacions comercials i altra publicitat sobre aquests contractes ha de constar on es pot obtenir la informació precontractual.

La informació precontractual ha d'estar a disposició del consumidor en tot moment durant l'acte promocional.

La informació que s'ha de proporcionar al consumidor, ja sigui amb caràcter previ al contracte, o per formalitzar-lo, així com durant la seva vigència, ha de constar en paper o en qualsevol altre suport durador. En cas contrari, el consumidor podrà resoldre la relació contractual simplement amb una notificació fefaent a l'empresari. La càrrega de la prova de la vertadera existència i suficiència d'aquesta informació recau en l'empresari. Tot això, sense perjudici del dret de desistiment.

2.6. Informació precontractual

Amb una antelació suficient a la prestació del consentiment pel consumidor a qualsevol oferta sobre aquests contractes, l'empresari li ha de facilitar informació precisa i suficient, de forma clara i comprensible, mitjançant un formulari d'informació normalitzat (identitat, domicili i estat jurídic del comerciant, breu descripció del producte/ serveis, durada del contracte, drets, preu, costos obligatoris,...)

L'empresari pot publicar íntegrament la informació precontractual a la pàgina web de l'empresa.

Aquesta informació l'ha de facilitar, amb caràcter gratuït, l'empresari en paper o en qualsevol altre suport durador que sigui fàcilment accessible per al consumidor.

Abans de la formalització del contracte l'empresari ha de posar explícitament en coneixement del

consumidor l'existència del dret de desistiment i la durada del termini per exercir-lo, així com la prohibició del pagament d'avançaments durant aquest termini.

2.7. Forma i contingut del contracte

Aquests contractes s'han de formalitzar per escrit, en paper o en un altre suport durador, i s'han de redactar, en una mida tipogràfica i amb un contrast d'impressió adequat que resulti fàcilment llegible. La informació precontractual facilitada al consumidor, degudament signada per aquest, forma part integrant del contracte i no es pot alterar llevat que les parts disposin expressament el contrari o quan els canvis es deguin a circumstàncies anormals, imprevisibles i alienes a la voluntat de l'empresari i les conseqüències dels quals no s'hagin pogut evitar malgrat tota la diligència utilitzada. Aquests canvis s'han de comunicar al consumidor, en paper o en qualsevol altre suport durador fàcilment accessible per a ell, abans que es formalitzi el contracte i hi han de constar explícitament.

En el contracte ha de figurar la identitat, el domicili i la signatura de cada una de les parts, i la data i el lloc de formalització del contracte.

Les clàusules contractuals corresponents al dret de desistiment i a la prohibició del pagament d'avançaments les ha de signar a part el consumidor.

El contracte també ha d'incloure un formulari normalitzat de desistiment previst a la Llei, en document a part.

El consumidor ha de rebre almenys una còpia del contracte amb els seus annexos en el moment de subscriure'l.

2.8. Llengua

Tant la informació precontractual com el propi contracte s'han de redactar en la llengua o en una de les llengües de l'Estat membre en què resideixi el consumidor o del qual aquest sigui nacional, segons la seva elecció, sempre que es tracti d'una llengua oficial de la Unió Europea. Si el consumidor és resident a Espanya o l'empresari exerceix aquí les seves activitats, el contracte s'ha de redactar a més en castellà i, si s'escau, a petició de qualsevol de les parts, es pot redactar també en qualsevol de les altres llengües espanyoles oficials al lloc de formalització del contracte.

2.9. Dret de desistiment

El consumidor té dret de desistiment sense cap necessitat de justificació. El termini per exercir-lo és de 14 dies naturals i es computa:

- a) A comptar de la data de formalització del contracte o de qualsevol contracte preliminar vinculant, si en aquell moment el consumidor va rebre el document contractual o, altrament, des de la recepció posterior d'aquest document.
- b) Si l'empresari no ha emplenat i lliurat al consumidor el formulari de desistiment, el termini comença a comptar des que es lliuri al consumidor el formulari de desistiment degudament emplenat i venç, en tot cas, transcorregut un any i catorze dies naturals a comptar del de la formalització del contracte o de qualsevol contracte preliminar vinculant o el de la recepció posterior del document contractual.
- c) Si l'empresari no ha facilitat al consumidor la informació precontractual, inclosos els formularis, el termini comença a comptar des que es faciliti aquesta informació i venç transcorreguts tres mesos i catorze dies naturals a comptar del de la formalització del contracte o de qualsevol contracte preliminar vinculant si en aquell moment el consumidor va rebre el document contractual o el de la recepció posterior del document esmentat.

El consumidor ha de notificar de manera fefaent a l'empresari el desistiment per escrit en paper o un altre suport durador.

L'expedició o enviament de la notificació s'ha de fer dins el termini legal i és eficaç sigui quina sigui la data de recepció per l'empresari.

L'exercici del dret de desistiment pel consumidor deixa sense efecte el contracte.

El consumidor que exerceixi el dret de desistiment no ha de suportar cap cost ni ha de pagar cap contraprestació corresponent al servei que es pugui haver portat a terme amb anterioritat a la data de l'exercici de desistiment.

2.10. Ineficàcia de contractes accessoris

Si el consumidor exerceix el seu dret de desistiment del contracte d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic o de producte de vacances de llarga durada, els contractes accessoris queden automàticament sense eficàcia, inclosos els d'intercanvi o de revenda, sense cap cost per a aquell.

En cas que el preu hagi estat totalment o parcialment cobert mitjançant un préstec concedit al consumidor per l'empresari o per un tercer, segons allò convingut entre el tercer i l'empresari, el contracte de préstec queda sense efecte, sense cap cost per al consumidor, si aquest exerceix el seu dret a desistir del contracte d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, de producte de vacances de llarga durada, de revenda o d'intercanvi.

2.11. Prohibició de pagament d'avançaments

Es prohibeix el pagament d'avançaments, la constitució de garanties, la reserva de diners en comptes, el reconeixement exprés de deute o qualsevol contraprestació a favor de l'empresari o d'un tercer i a càrrec del consumidor, abans que conclogui el termini de desistiment.

Les mateixes prohibicions s'estableixen respecte als contractes de revenda, abans que la venda hagi tingut efectivament lloc o s'hagi donat per acabat el contracte per altres vies.

Els actes realitzats en contra d'aquesta prohibició són nuls de ple dret i el consumidor pot reclamar el doble de les quantitats lliurades o garantides per aquests conceptes.

3. Normativa

Legislació catalana

[LLCI 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni.](#)

[Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic.](#)

[Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya \(versió consolidada\).](#)

[Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica. \(Versió consolidada\)](#)

[Ordre TIC/313/2003, de 8 de juliol, per la qual es modifica l'Ordre de 6 d'octubre de 1987 per la qual s'estableixen els requisits tècnics i els serveis mínims exigibles als establiments hotelers en els seus diferents grups, modalitats, categories i especialitats.](#)

[Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya. \(Versió consolidada\)](#)

Legislació estatal

[Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes vacacionals de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries.](#)

[Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries \(versió consolidada\).](#)

Legislació comunitària

[Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE i la Directiva 1999/44/CE i es deroga la Directiva 85/577/CEE i la Directiva 97/7/CE.](#)

[Directiva 2008/122/CE, de 14 de gener, relativa a certs aspectes contractuals de l'aprofitament per torns de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes vacacionals de llarga durada, de revenda i intercanvi.](#)