



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

.....  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

LICENCIATURA EN TURISMO



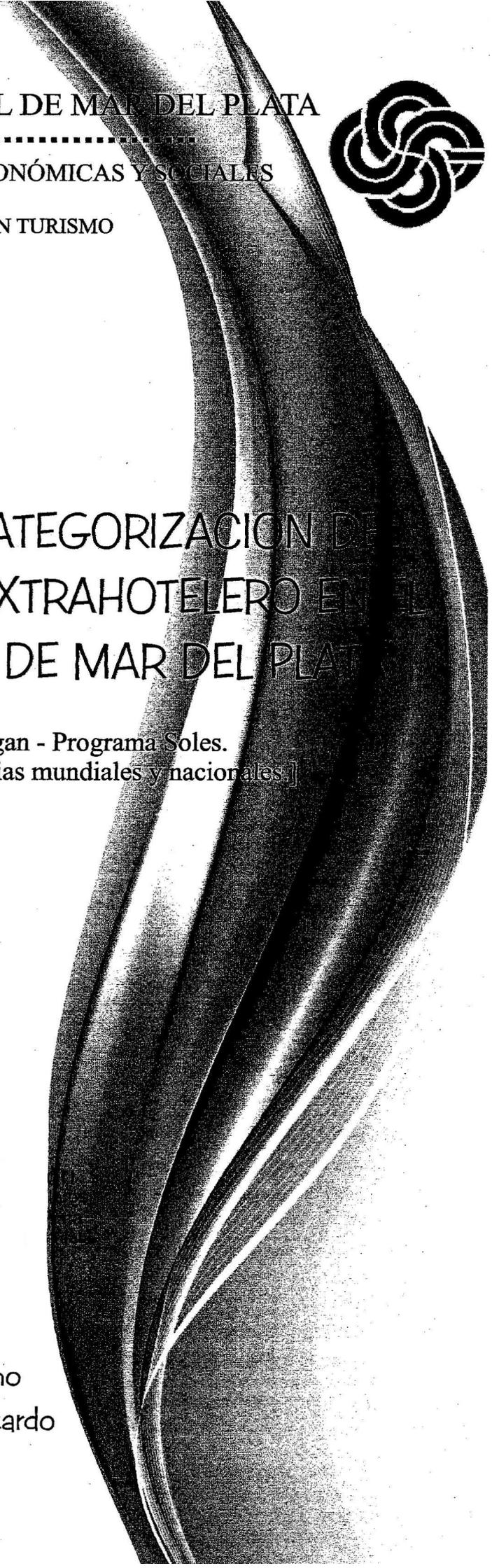
# IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

[ Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles.  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.]

Monografía de Graduación.

Autor: Cavia, Diego Maximiliano  
Asesor docente: Arq. Dosso, Ricardo

Año: 2010



## INDICE SUMARIO

<b>INTRODUCCION GENERAL.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: CONSIDERACIONES CONCEPTUALES Y CONTEXTUALES</b>	<b>9</b>
1. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES.....	9
1.1. TURISMO RESIDENCIAL.....	9
2. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES.....	13
2.1. Experiencias Relevantes de Ordenamiento Jurídico.....	13
2.2. Contexto local.....	18
<b>CAPITULO II: CONSIDERACIONES METODOLOGICAS</b>	<b>20</b>
1. Introducción.....	20
2. Método adoptado.....	20
<b>CAPITULO III: ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS Y EXPERIENCIAS RELEVANTES</b>	<b>27</b>
Introducción.....	27
1. ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS CONTEXTUALES.....	28
1.1. ELEMENTOS COMPARABLES.....	28
1.2. ELEMENTOS SINGULARES.....	43
1.3. ASPECTOS RELEVANTES.....	48
2. ANALISIS Y EVALUACION CASO DE ESTUDIO DECRETO PROVINCIAL N° 659/07.....	52
2.1. ANALISIS Y EVALUACION.....	52
2.2. ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION.....	56
3. ANALISIS Y EVALUCION COMPARATIVA PROYECTO “HOGAN” Y PROGRAMA SOLES...	58
3.1 ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA CASOS-PROYECTO.....	58
3.2. APRECIACION DE LOS ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:	61
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y EVALUACION DE LA PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>64</b>
1. RESULTADOS ANALISIS Y EVALUACION PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS.....	64
1.1 RESULTADOS POR DIMENSIONES Y VARIABLES.....	64
<b>CAPITULO V: SINTESIS FINAL, RECOMENDACIONES DE ACTUACION, CONCLUSIONES Y APERTURAS</b>	<b>77</b>
1. SINTESIS FINAL.....	77
2. APORTES Y CONTRIBUCIONES AL CASO DE ESTUDIO .....	81
3. RECOMENDACIONES DE ACTUACION.....	85
4. SINTESIS FINAL Y APERTURAS.....	87
<b>ANEXO I</b>	<b>89</b>
1. CUADROS COMPARATIVOS.....	89
2. ENTREVISTAS.....	98
3. BIBLIOGRAFIA / SOPORTES ELECTRONICOS.....	103

## INDICE SUMARIO

<b>INTRODUCCION GENERAL.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: CONSIDERACIONES CONCEPTUALES Y CONTEXTUALES</b>	<b>9</b>
1. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES.....	9
1.1. TURISMO RESIDENCIAL.....	9
2. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES.....	13
2.1. Experiencias Relevantes de Ordenamiento Jurídico.....	13
2.2. Contexto local.....	18
<b>CAPITULO II: CONSIDERACIONES METODOLOGICAS</b>	<b>20</b>
1. Introducción.....	20
2. Método adoptado.....	20
<b>CAPITULO III: ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS Y EXPERIENCIAS RELEVANTES</b>	<b>27</b>
Introducción.....	27
1. ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS CONTEXTUALES.....	28
1.1. ELEMENTOS COMPARABLES.....	28
1.2. ELEMENTOS SINGULARES.....	43
1.3. ASPECTOS RELEVANTES.....	48
2. ANALISIS Y EVALUACION CASO DE ESTUDIO DECRETO PROVINCIAL N° 659/07.....	52
2.1. ANALISIS Y EVALUACION.....	52
2.2. ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION.....	56
3. ANALISIS Y EVALUCION COMPARATIVA PROYECTO “HOGAN” Y PROGRAMA SOLES...	58
3.1 ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA CASOS-PROYECTO.....	58
3.2. APRECIACION DE LOS ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:	61
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y EVALUACION DE LA PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>64</b>
1. RESULTADOS ANALISIS Y EVALUACION PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS.....	64
1.1 RESULTADOS POR DIMENSIONES Y VARIABLES.....	64
<b>CAPITULO V: SINTESIS FINAL, RECOMENDACIONES DE ACTUACION, CONCLUSIONES Y APERTURAS</b>	<b>77</b>
1. SINTESIS FINAL.....	77
2. APORTES Y CONTRIBUCIONES AL CASO DE ESTUDIO .....	81
3. RECOMENDACIONES DE ACTUACION.....	85
4. SINTESIS FINAL Y APERTURAS.....	87
<b>ANEXO I</b>	<b>89</b>
1. CUADROS COMPARATIVOS.....	89
2. ENTREVISTAS.....	98
3. BIBLIOGRAFIA / SOPORTES ELECTRONICOS.....	103

# INDICE ANALITICO

## INTRODUCCION GENERAL

### 1. PROBLEMÁTICA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

- 1.1. El Decreto Provincial N° 659/07
- 1.2. Las principales cuestiones
- 1.3. Preguntas del estudio

### 2. HIPÓTESIS

### 3. OBJETIVOS

- 3.1. Objetivos generales
- 3.2. Objetivos específicos

### 4. ENFOQUE Y PROCESO METODOLÓGICO SINTÉTICO

### 5. ESTRUCTURA DE LA PRESENTACIÓN

## CAPITULO I: CONSIDERACIONES CONCEPTUALES Y CONTEXTUALES

### 1. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

#### 1.1. TURISMO RESIDENCIAL

1. Turismo y aproximación al concepto de residencialidad
2. Sistema turístico y alojamiento como componente del sistema
3. Clasificación de los alojamientos
4. Tipología de los alojamientos

### 2. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES

#### 2.1 Experiencias Relevantes de Ordenamiento Jurídico

##### 2.1.1. Particularidades del Caso Español

##### 2.1.2. Casos analizados

*Caso Islas Baleares*

*Caso País Vasco*

*Caso Principado de Asturias*

##### 2.1.3. Particularidades del Caso Uruguay

##### 2.1.4. Particularidades de Casos en Argentina

*Caso Mendoza*

*Caso Neuquén*

*Caso Provincia de Buenos Aires*

*. Decreto Provincial N° 659/07*

*. Proyecto Hogan*

*. Programa Soles*

#### 2.2. CONTEXTO LOCAL:

##### 2.2.1. Caracterización del mercado inmobiliario en Mar del Plata:

## **CAPITULO II: CONSIDERACIONES METODOLOGICAS**

- 1. Introducción**
- 2. Método adoptado**

## **CAPITULO III: ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS Y EXPERIENCIAS RELEVANTES**

### **Introducción**

#### **1. ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS CONTEXTUALES**

##### **1.1. ELEMENTOS COMPARABLES:**

###### 1.1.1. Definición de la unidad de alojamiento:

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.2. Registro de prestadores / propiedades

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.3. Certificado / habilitación

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.4. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.5. Obligaciones del prestador o agente intermediario

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.6. Requisitos mínimos, de la propiedad

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.7. Beneficios del prestador

1. Introducción
2. Análisis comparativo
3. Síntesis parcial

###### 1.1.8. Sistema sancionatorio

1. Introducción
2. Análisis comparativo

### 3. Síntesis parcial

#### **1.2. ELEMENTOS SINGULARES:**

##### 1.2.1. Introducción

##### 1.2.2. Desarrollo por casos

##### 1. Caso Islas Baleares

Síntesis parcial

##### 2. Caso País Vasco

. Síntesis parcial:

##### 3. Caso Principado de Asturias:

. Síntesis parcial

##### 4. Caso Uruguay

. Síntesis parcial

##### 5. Caso Mendoza

. Síntesis parcial

##### 6. Caso Neuquén

. Síntesis parcial

#### **1.3. ASPECTOS RELEVANTES:**

##### 1.3.1. ELEMENTOS COMPARABLES

##### 1.3.2. ELEMENTOS SINGULARES

### **2. ANALISIS Y EVALUACION CASO DE ESTUDIO DECRETO PROVINCIAL N° 659/07**

#### **2.1. ANALISIS Y EVALUACION**

##### 2.1.1. Definición de la unidad de alojamiento

##### 2.1.2. Registro de prestadores / propiedades

##### 2.1.3. Certificado / habilitación

##### 2.1.4. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad

##### 2.1.5. Obligaciones del prestador o agente intermediario

##### 2.1.6. Requisitos mínimos, de la propiedad

##### 2.1.7. Beneficios del prestador

##### 2.1.8. Sistema sancionatorio

##### 2.1.9. ELEMENTOS SINGULARES

#### **2.2. ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:**

##### 2.2.1. ELEMENTOS COMPARABLES:

##### 1. Aspectos Relevantes de Interés

##### 2. Aspectos Susceptibles de Revisión

##### 2.2.2. ELEMENTOS SINGULARES

##### 1. Aspectos relevantes de interés

### **3. ANALISIS Y EVALUCION COMPARATIVA PROYECTO "HOGAN" Y PROGRAMA SOLES**

#### **3.1 ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA CASOS-PROYECTO**

##### 3.1.1. Registro de prestadores / propiedades

##### 3.1.2. Certificado / habilitación

##### 3.1.3. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad

##### 3.1.4. Beneficios del prestador

##### 3.1.5. Sistema sancionatorio

##### 3.1.6. ELEMENTOS SINGULARES

#### **3.2. APRECIACION DE LOS ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:**

##### 3.2.1. ELEMENTOS COMPARABLES

1. Aspectos relevantes de interés
2. Aspectos susceptibles de revisión

### 3.2.2. ELEMENTOS SINGULARES

1. Aspectos relevantes de interés
2. Aspectos susceptibles de revisión

## **CAPITULO IV: ANALISIS Y EVALUACION DE LA PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS**

### **1. RESULTADOS ANALISIS Y EVALUACION PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS**

#### **1.1 RESULTADOS POR DIMENSIONES Y VARIABLES:**

##### 1.1.1. De concientización

##### 1.1.2. De contenido normativo

1. Afectación obligatoriedad de requisitos mínimos
2. Factores para una adecuada categorización
3. Relevancia de factores internos
4. Relevancia de factores externos

##### 1.1.3. De Gestión:

1. Capacidad local para difundir, concientizar, controlar y penalizar
2. Acciones para generar consenso y aceptación
3. Impacto de la implementación sobre actores parte

##### 1.1.4. Certificación de servicios

1. Aptitud para certificar y categorizar
2. Capacidad para sancionar y penalizar

#### 1.2. SINTESIS ENTREVISTAS

## **CAPITULO V: SINTESIS FINAL, RECOMENDACIONES DE ACTUACION, CONCLUSIONES Y APERTURAS**

### **1. SINTESIS FINAL**

#### **1.1. APRECIACIONES RELEVANTES**

- 1.1.1. Respecto del contexto normativo
- 1.1.2. Respecto del caso de estudio
- 1.1.3. Respecto de los casos-proyecto
- 1.1.4. Respecto de la percepción de actores involucrados

#### **2. APORTES Y CONTRIBUCIONES AL CASO DE ESTUDIO**

#### **3. RECOMENDACIONES DE ACTUACION**

- 3.1. A propósito del contenido normativo
- 3.2. A propósito de la promoción y comunicación
- 3.3. A propósito de la implementación, seguimiento y control
- 3.4. A propósito de la revisión participativa

#### **4. SINTESIS FINAL Y APERTURAS**

## **ANEXO I**

### **1. CUADROS COMPARATIVOS**

1.1. Normativa contextual

1.2. Normativa local

### **2. ENTREVISTAS**

2.1. Listado de entrevistados

2.2. Modelos de entrevistas

2.3. Procesamiento de entrevistas

### **3. BIBLIOGRAFIA / SOPORTES ELECTRONICOS**

## INTRODUCCION GENERAL

### 1. PROBLEMÁTICA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

#### 1.1. El Decreto Provincial N° 659/07

El Decreto Provincial N° 659/07 de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos está dirigido a ordenar aspectos físicos y operacionales del alojamiento turístico, receptando modalidades del mercado y procurando orientar: a los consumidores para que puedan resguardar sus derechos; a los empresarios respecto de pautas mínimas, uniformes y básicas tendientes a facilitar decisiones en la ejecución de acciones y proyectos; y a la autoridad de aplicación para hacer cumplir las pautas, en el potenciamiento de la actividad turística.

Los parámetros utilizados para la categorización de los alojamientos hoteleros tienen como fundamento brindar pautas uniformes y mínimas tendientes a establecer un piso desde donde parta tanto la orientación al empresario, que requiere de una referencia para utilizarlo como marco de competitividad sobre la que instrumentará su actividad, como a los usuarios para utilizarlo en los procesos de comparación para su evaluación. Con este criterio se aprueba el **Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires y el Listado de Servicios, Instalaciones y Criterios de Calidad Puntuables para Categoría Superior**.

Expresa además que todo alojamiento turístico que se comercialice a terceros ya sea que se incluya explícitamente en la clasificación o no del presente, deberá contar además de las habilitaciones edilicias y comerciales de práctica con una certificación de sus condiciones de habitabilidad y servicios que brinda. *El Registro de Hoteles y Afines*, atendiendo al surgimiento de nuevas modalidades de alojamiento turístico, se hallará compuesto, entre otros por "*Casas y Departamentos*" inscrita ésta en la categoría mayor "*Alojamiento Turístico Extrahotelero*" (Decreto Provincial N° 659/07).

Se entiende a la categoría Casas y Departamentos - en el marco de la categoría mayor Alojamiento Turístico Extrahotelero - a *aquellos inmuebles con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas que sean ofrecidas en locación por día, por quincena o meses para alojar a turistas o viajeros ocasionales* (Decreto Provincial N° 659/07).

Para establecer las distintas categorías en los diferentes alojamientos turísticos, se tendrá en cuenta, además de lo prescripto en esta reglamentación, los servicios que presta, la antigüedad de la edificación y su mantenimiento, su funcionalidad y el estado general del edificio, el acondicionamiento y la decoración general, la conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias y eléctricas. A su

vez, en la categorización deberán valorarse circunstancias tales como elementos diferenciales, condiciones, cualidades o características distintivas en las prestaciones y en el edificio destinado a alojamiento turístico.

Los establecimientos en funcionamiento con anterioridad a la vigencia de esta norma deberán recategorizarse dentro de los veinticuatro (24) meses de su entrada en vigencia, estableciéndose a tales efectos plazos escalonados, comenzándose por los de mayor categoría.

Respecto de “Casas y Departamentos”, el Capítulo IV expresa que *“las casas y departamentos utilizados como alojamiento turístico extrahotelero deberán contar con una certificación de profesional habilitado o entidad capacitada (Martillero Público o Colegio de Martilleros) respecto a las comodidades del mismo y cantidad de personas que puedan albergar. Sin este requisito no podrán ofertarse ni comercializarse públicamente, pudiendo en su defecto la Autoridad de Aplicación aplicar las sanciones que correspondan conforme a los términos de la Ley 5254 y modificatorias”* (Decreto Provincial N° 659/07).

*“Toda casa y/o departamento que se ofrezca y/o comercialice con fines turísticos deberá contar con condiciones mínimas de servicio (Decreto 659/07), entre otras se establece como tales condiciones referidas a aspectos constructivos, tecnológicos, espaciales y funcionales circunscriptos a la unidad funcional o “casa habitación” (con exclusión implícita de factores ligados al edificio que le contiene, en el caso de departamentos y de entorno, en el caso de casas o chalet). El alojamiento bajo esta modalidad comprende solo la casa habitación y los muebles, pero no prestaciones.*

*“La Autoridad de Aplicación podrá coordinar o convenir con los Municipios interesados la instrumentación de un registro de inmuebles con destino a alojamiento turístico extrahotelero en el que se asentarán todos los datos que puedan ser de utilidad para la difusión, promoción o claridad del sistema”* (Decreto Provincial N° 659/07).

La Secretaría de Turismo y Deporte del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires será la Autoridad de Aplicación de la presente normativa, debiendo llevar adelante las acciones que fueren de aplicación para el fiel cumplimiento de las obligaciones establecidas en el decreto de referencia, como de los preceptos de la Ley Provincial de Turismo.

## **1.2. Las principales cuestiones**

La consideración de criterios mínimos de calidad a manera de plataforma básica que garantice una mínima calidad del servicio de alojamiento turístico y la consideración de un sistema de puntajes para la categorización de niveles superiores no constituye garantía de coherencia a la luz de los parámetros o standards de calidad traducibles a un sistema de puntajes generalizables a todas las clases y categorías de alojamiento.

Es preciso realizar una revisión de las variables y puntuaciones de valoración que prevea con suficiente abordaje el amplio espectro de condiciones de calidad cada vez más sensibles a la elección de los nuevos turistas y visitantes cada vez más exigentes y sensitivos a probables desfasajes. Por esto, es preciso indagar y analizar para anticiparse a probables impactos y conflictos entre expectativas del imaginario de la demanda y los componentes de la oferta de equipamiento y servicios.

La intervención del Estado en la fijación de criterios mínimos cuantitativos y cualitativos que regulen la actividad del mercado turístico restringiendo el libre juego de la oferta y la demanda ha sido siempre y probablemente lo siga siendo, una actitud generadora de conflictos de intereses. Dichos conflictos, se visualizan en la interacción de los actores involucrados, en el caso de la comercialización de casas y departamentos, propietarios locadores, usuarios locatarios y agentes de intermediación inmobiliaria.

Tales conflictos devienen de la sensibilidad del mercado y por tanto de sus agentes involucrados, a ciertos grados de intervención que puedan alterar la libertad operacional de quienes buscan poner en oferta sus propiedades conforme a condiciones e intereses propios y específicos, de quienes como clientes potenciales apelan a la libertad de opciones y a los agentes de intermediación que en el afán de concretar operaciones en satisfacción de la relación usuario-oferente, apelan a estrategias de comercialización de libre juego.

No obstante los conflictos generables, se comprende la intencionalidad del Estado de fijar criterios mínimos de calidad de los servicios turísticos que coadyuven a la protección del turista o visitante, la restricción a la inclusión en el mercado de inmuebles con deterioro habitacional, y en definitiva a salvaguardar la calidad de la oferta turística local.

En este sentido, el devenir histórico de tales intentos de intervención en la categorización del alojamiento turístico ha recorrido un largo trayecto con diferente grado de fricción respecto de la asimilación de la normativa por parte de los agentes del mercado. Tales conflictos y fricciones han devenido de diferentes causas, entre las que han tallado fuerte situaciones tales como la falta de participación de los agentes involucrados en los procesos de generación de la normativa, la ausencia de una comunicación transaccional eficaz y efectiva, la ausencia de campañas de formación, capacitación o sensibilización conducente a la comprensión de los principios de protección del consumidor, entre otras cuestiones.

No obstante los conflictos recurrentes observables a lo largo de la historia de la intervención del Estado en la cualificación de los servicios turísticos, hoy se advierte, en general, la necesidad de la participación multisectorial y pluriactoral en el diseño compartido en busca del consenso necesario que debe preceder a la “construcción” de la *norma* para la viabilidad efectiva de su aceptación y aplicación exitosa.

No obstante la “construcción” relativamente participativa a través de los representantes de los sectores implicados, que en los sistemas de gestión gubernamental democrática y republicana se instituyen, se advierte, en el proceso de implementación de la “norma” un lento proceso de adaptación a la “realidad”. Dicho proceso, transcurre por instancias de “resistencia” de mayor o menor intensidad conforme al grado de impacto positivo o negativo que la intervención implica en la tríada locatario-locador-prestatario del servicio.

La “resistencia” suele explicarse desde diferentes cuestiones a saber: 1. la resistencia al cambio; 2. dificultades intrínsecas al contenido de la norma; 3. dificultades relativas a su aplicabilidad; 4. dificultades atinentes a la sancionabilidad o penalización prevista; 5. deficiencias de comunicabilidad que afectan a su comprensión; 6. la existencia de criterios de cualificación inadecuables; y/o 7. un exceso intervencionista que pueda restringir en demasía la libre opción que caracteriza al libre juego del mercado respecto de la relación oferta-demanda, entre otros factores a identificar.

En el caso que nos ocupa, Las implicancias del Decreto N° 659 de reclasificación y recategorización del alojamiento turístico en el mercado inmobiliario local, se advierte que su aplicación está atravesando un proceso de implementación progresiva con relativo y diferencial grado de adhesión por parte de los agentes del mercado inmobiliario. En dicho espectro se advierten diferentes actitudes y posiciones que es menester desentrañar para identificar los impactos positivos y negativos esperables que permitan anticiparnos al devenir de su aplicabilidad concreta y, de esta forma, reorientar aquellos contenidos normativos y procesos de aplicación que puedan perjudicar el equilibrio del mercado turístico.

La normativa de alojamiento turístico no especifica la modalidad de “Casas y Departamentos” bajo los preceptos actuales de Turismo Residencial, tanto el caso de estudio como los casos-proyecto utilizan preceptos derivados del concepto tradicional de alojamiento turístico. Es importante destacar se trata de viviendas que se comercializan directamente o mediante agentes inmobiliarios, durante períodos de tiempo relativamente acotados y no se trata de establecimientos dedicados al uso turístico permanente. Una de sus características es la alternación en el uso de la modalidad turística y residencial, casi característica para estas viviendas en el caso de estudio.

La ausencia de registros independientes que regulen la actividad de propiedades, agentes inmobiliarios e, incluso, profesionales idóneos, ayuda a generar una situación que conlleva a la clandestinidad de las operaciones y a la competencia desleal e inequitativa de los agentes, al tiempo que provoca un proceso de pauperización en la calidad de las propiedades en oferta turística. Estas situaciones sólo perjudican al destino en su conjunto y sus posibilidades de competitividad con otros destinos de similares condiciones, pero tal vez mayor iniciativa a la hora de hallar soluciones a las problemáticas reales que los aquejan.

La norma no incluye el otorgamiento de un certificado sobre la habitabilidad del inmueble, previendo la constatación del mismo a través de profesionales que permitan establecer reválidas periódicas de los permisos otorgados, en particular respecto de condiciones de seguridad. Estas condiciones constituyen uno de los ejes clave a la hora hacer hincapié sobre elementos que resguarden la seguridad de propietario, copropietario, usuario y agente intermediario, como así también el personal involucrado en el desarrollo de la actividad, respecto del control de los servicios de las unidades.

Finalmente, la normativa no prevé beneficios que apunten a incorporar a las propiedades certificadas a distintos beneficios impulsados por quienes intentan se adopte la misma. Dentro de los beneficios posibles de cobrar impulso se pueden mencionar, entre otros, planes de promoción y publicidad pública, beneficios fiscales o planes de capacitación pública dirigidos a propietarios y/o empresarios particulares de “Casas y Departamentos”. Dichas cuestiones, se manifiestan como elementos ampliamente utilizados, en diversos contextos, a la hora de facilitar procesos de consenso y aceptación de una norma. Sus efectos podrían manifestarse en la incorporación de particulares al mercado, dentro del marco de lo reglamentado, de viviendas de alquiler con fines turísticos.

### **1.3. Preguntas del estudio**

- Cuáles son los aspectos positivos de la experiencia legislativa de otros destinos turísticos en materia de alojamiento turístico residencial que pueden adoptarse y adaptarse como contribución a la optimización de nuestra legislación?
- Cuales son los aspectos positivos de nuestra legislación que ameritan su vigencia y cuáles son los aspectos negativos que deben ser revisados y ajustados para su optimización?
- Cuál es la percepción de los agentes del mercado inmobiliario local respecto de los contenidos de la legislación (Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles), su viabilidad y sustentabilidad, la capacidad de gestión, el nivel de información y grado de participación de los actores involucrables?
- Cuáles son las recomendaciones de acción y actuación que pueden contribuir a la optimización de nuestra legislación y su aplicabilidad?

## **2. HIPÓTESIS**

- . La regulación de la calidad del alojamiento turístico trasciende el mero instrumento legal para comprometer instancias de comunicación y difusión que garanticen la comprensión, aceptación y efectiva aplicación de la norma.
- . La efectividad de aplicación de la norma trasciende el mero contenido formal e implica el involucramiento activo de los actores parte del mercado turístico.
- . El cumplimiento del contenido normativo y la efectividad de su aplicación trascienden la mera formalidad de la "ley" e implica considerar la capacidad de gestión, la promoción de consensos y la provisión de los efectos que los impactos negativos pudieren ejercer sobre los actores involucrados.
- . La eficacia en el cumplimiento de la normativa trasciende la mera penalización del sistema sancionatorio e implica la concientización de los actores parte sobre los beneficios sinérgicos de las buenas prácticas en beneficio de la calidad de la oferta y la sustentabilidad de la calidad del destino turístico.
- . La sustentabilidad de los objetivos e instrumentos de regulación de la calidad del sistema de alojamiento objeto de este estudio trascienden el mero acto administrativo inicial e implica un monitoreo sistemático que permita sostener la calidad a lo largo del tiempo de prestación del servicio.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivos generales**

Optimización de la normativa local de recategorización del alojamiento turístico en la categoría casas y departamentos y sus implicancias en el mercado inmobiliario local, a través del análisis y evaluación de la normativa local, de la percepción crítica de los actores involucrados, de la reflexión crítica del autor, y complementariamente de los aportes y contribuciones aprovechables del universo normativo relevante de experiencias destacables aplicadas en ciertos destinos turísticos mundiales y nacionales.

### **3.2. Objetivos específicos**

1. Realizar un análisis y evaluación crítica comparada de instrumentos normativos relevantes de nivel mundial y nacional que permita identificar los principales aportes como contribución al mejoramiento de la normativa local (Decreto Provincial N° 659/07).
2. Realizar un análisis y evaluación crítica de la normativa local

3. Realizar un análisis y evaluación crítica comparada de la normativa complementaria Proyecto Hogan<sup>1</sup> y Programa Soles<sup>2</sup>.
4. Realizar un análisis y evaluación comparada de la percepción de los actores involucrados.
5. Identificar los aspectos positivos y negativos, dificultades y aciertos, debilidades y potencialidades de la normativa local.
6. Proponer recomendaciones de acción y actuación para la optimización de la normativa local.

#### **4. ENFOQUE Y PROCESO METODOLÓGICO SINTÉTICO**

En enfoque metodológico tiene por objeto alcanzar los objetivos planteados y la corroboración de las hipótesis planteadas. Su estructura se basa en las siguientes fases: 1. Conceptualización (conceptos y definiciones relacionadas con el desarrollo del trabajo objeto de consideración); 2. Contextualización (aportes del contexto jurídico internacional y nacional que puedan contribuir a la optimización de la normativa objeto de indagación); 3. Identificación de unidades, dimensiones, aspectos y variables de análisis; 4. Recolección y procesamiento de la información (bibliográfica, documental, instrumentos legislativos, entrevistas a actores clave). 5. Análisis y Evaluación comparativa de instrumentos legislativos relevantes aplicados en destinos turísticos de España, Uruguay y Argentina cuyos aspectos positivos pudiesen facilitar la optimización de la normativa local; 5. Análisis y Evaluación de la normativa local (Provincia de Buenos Aires y Partido de General Pueyrredón); 6. Análisis y Evaluación de las percepciones de los actores clave involucrados en el mercado inmobiliario local; 7: Recomendaciones de acción y actuación que permitan: a. la revisión y optimización del contenido normativo local; b. la promoción y difusión de la normativa; c. la implementación, seguimiento y control de la aplicación su aplicación efectiva (los detalles metodológicos podrán apreciarse con mayor precisión en los apartados que forman parte del desarrollo del trabajo).

---

<sup>1</sup> El Señor diputado Hogan presenta ante la Cámara de Diputados el Proyecto de Ley que cree la autoridad de aplicación provincial de categorización de alojamiento extrahotelero, dependiente de la Secretaría de Turismo, que instrumentará con los municipios la instrumentación de un registro de inmuebles con destino a alojamiento turístico extrahotelero. El mismo es aprobado por unanimidad y enviado al Senado afines de 2009.

<sup>2</sup> El Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de Mar del Plata comienza a trabajar en el año 1997 en un proyecto que categorice la oferta extrahotelera y posteriormente de acuerdo al Decreto 659/07, continua la labor integrando una comisión de trabajo dentro de la entidad. La comisión se propone elaborar un catálogo a presentar ante el Ente Municipal de Turismo. En Memoria y Balance General. 2010.

## 5. ESTRUCTURA DE LA PRESENTACIÓN

El desarrollo del trabajo se expone a través de una estructura discursiva que integra a saber: El **Capítulo I: Consideraciones conceptuales y contextuales**: expone los principales conceptos que articulan turismo, residencialidad y sistema de alojamiento en el marco de la modalidad turismo residencial, y presenta una selección de casos y experiencias relevantes del contexto mundial donde es posible tomar conocimiento sobre el tratamiento jurídico sobre el tema objeto de estudio, a partir de los destinos turísticos que demuestran un significativo avance sobre la materia, tales como el contexto Español (Principado de Asturias, País Vasco, Islas Baleares), Uruguay y en Argentina (Mendoza y Neuquén); el **Capítulo II: Metodología adoptada**: da cuenta de las unidades, dimensiones, aspectos y variables adoptada, como así también del proceso metodológico asumido para los análisis y evaluaciones y recomendaciones realizadas a partir de los aportes contextuales, los instrumentos normativos de orden provincial y local, y la percepción de los principales agentes del mercado local; el **Capítulo III. Análisis y Evaluación del Decreto Provincial N° 659/07**: expone la descripción, análisis y evaluación de los instrumentos legales provincial y locales tales como La Ley Provincial N° 659/07, el Programa Hogan y el Proyecto Soles, identificando en ellos las principales cuestiones, aciertos y dificultades; el **Capítulo IV. Análisis y Evaluación de la Percepción de los Actores Clave a nivel Local**, presenta el análisis, evaluación y resultados de entrevistas realizadas a los actores Clave locales involucrados en la temática objeto de estudio donde se da cuenta de las similitudes y diferentes de sus percepciones sobre el tema en cuestión; el **Capítulo V. Recomendaciones de Acción y Actuación, Conclusiones Finales y Aperturas**, expone las principales sugerencias estratégicas que como resultado del estudio se proponen como las más apropiadas para la optimización del contenido y la aplicación efectiva de la normativa objeto de estudio, tales como los relacionados al contenido normativo, a la promoción y difusión, a la implementación, seguimiento y control, y a la revisión participativa del instrumento normativo. Las Conclusiones Finales y Aperturas exponen una síntesis final reflexiva y consideraciones que apelan a destacar los principales aportes y contribuciones que tanto el desarrollo como los resultados del trabajo pueden ser de utilidad tanto para el ámbito gestionarlo, académico e investigativo, al tiempo que señalar aquellos estudios necesarios y pendientes que debieran contemplarse para una mayor profundización sobre el tema objeto de estudio. El **Anexo I: Insumos de información**: presenta a título informativo y bajo la modalidad de apéndice: los modelos de Entrevistas y listado de actores, los Cuadros comparativos de los sucesivos análisis y evaluaciones, los Instrumentos Normativos considerados, y las Referencias bibliográficas y documentales.

## CAPITULO I: CONSIDERACIONES CONCEPTUALES Y CONTEXTUALES

### 1. CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

#### 1.1. TURISMO RESIDENCIAL

##### 1. Turismo y aproximación al concepto de residencialidad

Como punto de partida se centra la atención en la definición de turismo adoptada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1994, donde *el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros* (Sancho, A, 1998: 46).

Los autores consideran a la misma, como una definición amplia y flexible, pero que cuenta como principal aporte de contar con las principales características del turismo. Al respecto, se enuncian elementos motivadores del viaje. Acotación temporal del período de viaje, en función de las distintas legislaciones. Una delimitación acerca de la actividad desarrollada durante el período en el cual se desarrolla la estancia y antes de la misma. Por último, se localiza a la actividad “fuera del entorno habitual”.

Por otro lado, para lograr una aproximación al concepto de residencialidad vamos a ir aproximándonos al mismo a través de varios conceptos adoptados por la OMT, dentro de las *Recomendaciones sobre estadísticas de turismo* utilizadas en el estudio *El Alojamiento Turístico Privado en el Contexto del Sistema de Estadísticas de Turismo* de Rodríguez-Salmones, N, Aranda Palermo, E y Garrido González, B, (2003).

En primera instancia, se adoptará el concepto genérico de alojamiento turístico como *toda instalación que regularmente (u ocasionalmente) ofrece plazas para que el turista pueda pasar al noche* (Rodríguez-Salmones Cabeza, N y otros, 2003: 8). Luego se distinguen dos grandes grupos de tipos de alojamiento: colectivos y privados.

El alojamiento privado, por su parte, es definido como *la forma de alojamiento turístico que no se ajusta a la definición de “establecimiento”. El alojamiento turístico privado ofrece, en alquiler o gratuitas, un número de plazas determinadas. Cada unidad de alojamiento –habitación, vivienda– es independiente y la ocupan turistas, normalmente durante una semana o fin de semana, quincena o mes, o sus propietarios como segunda vivienda o vivienda de vacaciones* (Rodríguez-Salmones Cabeza, N y otros, 2003: 12).

Es dentro de esta última categoría de alojamiento, que se suscribiría la subcategoría de *alojamiento turístico privado de alquiler*. Dentro de la misma, se contemplaría la prestación del alojamiento tanto en casas, como en departamentos, villas o chalets,

alquilados en su totalidad. Hecho completamente independiente es el de si la comercialización ha sido realizada por familias o agencias, lo cual no modificaría el concepto de *residencialidad*, el cual será utilizado en el desarrollo de la presente investigación.

Dos condiciones singulares de la actividad turística surgen del estudio de Mantero (2001)<sup>3</sup> sobre las Urbanizaciones Turísticas del Litoral Atlántico, las cuales se repiten dentro del ámbito urbano. Las mismas pueden identificarse como los conceptos de *residencialidad* de la locación y la *domesticidad* de la práctica.

Respecto de la **residencialidad**, tal concepto remite a la *condición singular que radica en la modalidad de alojamiento dominante del turista vacacional que se realiza en vivienda, en chalet o en departamento, en tanto resulta acotada la modalidad de alojamiento en hotel o establecimiento afín* (Mantero, J, 2001: 24).

## 2. Sistema turístico y alojamiento como componente del sistema

Debido a la complejidad misma de la actividad turística y a la interrelación de factores es comúnmente aceptado abordarla desde la óptica sistemática, generalmente *se distinguen cuatro elementos básicos en el concepto de la actividad turística* (Sancho, A, 1998: 47):

- *La demanda: formada por el conjunto de consumidores –o posibles consumidores- de bienes y servicios turísticos.*
- *La oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.*
- *El espacio geográfico: base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente.*
- *Los operadores del mercado: son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda.*

## 3. Clasificación de los alojamientos

En primer lugar, es importante comprender la noción de lo que se entiende por hotelería como alojamiento y sostén de las necesidades del turista fuera de su lugar de entorno habitual dentro de la actividad turística. Par esto, es importante saber que la

---

<sup>3</sup> Mantero J.C., 2001. Urbanizaciones Turísticas del Litoral Atlántico. Revista Aportes y Transferencias. Año 5.Vol.2. Centro de Investigaciones Turísticas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales UNMdP

OMT define a la hostelería como el *sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio* (Sancho, A, 1998: 88).

Por otro lado, los autores destacan la relevancia a tener en cuenta a la hora establecer un sistema de clasificación del alojamiento. Esta reside en la *importancia desde el punto de vista técnico, ya que permiten a los gobiernos establecer unos parámetros homogéneos y objetivos de control del sector a efectos administrativos, fiscales y laborales* (Sancho, A, 1998: 91).

Al respecto, dos criterios son destacables. Por un lado, la falta de un sistema uniforme en cuanto a la clasificación del alojamiento, que agregue homogeneidad al mismo. Por otro, la falta de uniformidad de los criterios a seguir en lo que hace a la calidad del servicio ofrecido y su medición, con independencia de la calidad propia de las instalaciones, hecho que agregaría una mayor adecuación a la realidad.

#### **4. Tipología de los alojamientos**

Dentro del subsistema de alojamiento, podemos encontrar varios parámetros por los cuáles aproximarnos al mismo. Dentro de las distintas tipologías de estudio, la más destacable y generalmente utilizada en su clasificación es la tipología del establecimiento utilizada en Sancho, A. (1998:94), la cual divide a grandes rasgos a la oferta de alojamiento en hotelera y extrahotelera.

Dentro de la oferta hotelera, el autor ubica los siguientes subtipos: hoteles, hoteles Apartamento, Moteles y Hostales o Pensiones. Mientras que dentro de la oferta extrahotelera ubica a los campings, albergues, apartamentos, bungalows y villas, ciudades de vacaciones (resorts), balnearios, casas rurales, bed & breakfast, etc.

Es dentro de la subcategoría de alojamiento extrahotelero, denominada como self-catering accomodation donde se ubican los apartamentos, bungalows, villas y chalets. Esta subcategoría de establecimiento se caracteriza porque *ofrecen instalaciones, equipamientos y enseres suficientes para desarrollar las actividades domésticas necesarias por un tiempo determinado, sin incluir en el precio otros servicios como son la restauración o la limpieza del recinto* (Sancho, A, 1998: 98).

IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO  
EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

- Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles -  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.

Tipología de alojamientos			
Tipología de establecimiento	Hotelera	Hoteles	
		Hoteles Apartamentos	
		Moteles	
		Hostal o Pensión	
	Extrahotelera	Campings	
		Self-catering acomodation	Apartamentos, Bungalows, Villas y Chalets.
		Otros	Balnearios, Casas Rurales, Beauty forms, etc.

Fuente: Sancho, A, 1998

## 2. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES

### 2.1 Experiencias Relevantes de Ordenamiento Jurídico<sup>4</sup>

En este apartado, se hará referencia al ámbito dentro del cual se desenvuelven los casos evaluados en el análisis contextual ubicado en el Capítulo III. Esto nos ubicará dentro de la situación normativa, y dentro de la problemática e idiosincrasia a la que se suscribe cada caso.

A continuación, se hará una breve referencia al caso español por la relevancia del mismo al estudio actual. Esto, en función de los pasos evolutivos que el caso desarrolló en lo que hace a la definición de la modalidad específica de alojamiento analizado.

#### 2.1.1. Particularidades del Caso Español

La figura de Vivienda Turística de Vacaciones aparece por primera vez dentro de la normativa autonómica en la Ley 2/1984 sobre alojamientos extrahoteleros. La misma establece que dichas unidades se deberán regir por el capítulo 2 (de las Viviendas Turísticas vacacionales) del Real Decreto 2877/82, el cual reglamenta la ordenación de los Apartamentos Turísticos y las Viviendas Turísticas Vacacionales (VTV).

Dicho decreto tiene por objetivo el *adaptar la normativa a la realidad del mercado actual* (Real Decreto 2877/82), para esto la reglamentación prevé centrar su peso en la figura de la empresa explotadora. Definiendo la figura de la Vivienda Turística Vacacional (VTV) se intentó una regularización administrativa de numerosas situaciones donde se daba la existencia de alojamientos que no cumplían los requisitos de Apartamentos Turísticos.

También se propició reconocer la función central que realizaban los *Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y los Administradores de Fincas como elementos de mediación* (Real Decreto 2877/82). Al incluir el cumplimiento de ciertas exigencias y requisitos para desarrollar su actividad, se previó el reforzar las garantías del usuario. También se dispuso en el decreto, persiguiendo este fin último, la constitución de una fianza por parte de la empresa explotadora, la cual tuviese como fin el responder a la correcta prestación de los servicios al cliente. Por último, y en función de disminuir los casos de clandestinidad en esta clase de alojamientos, se buscó simplificar el desarrollo de la actividad estableciendo sólo unas bases mínimas de exigencia y suprimiendo la obligación de contrato-tipo.

---

<sup>4</sup> Los casos expuestos son el resultado de una selección de las experiencias más relevantes elegidas entre una mayor diversidad de instrumentos legislativos vigentes en diversos destinos turísticos y que fueran convenientemente excluidos.

En el capítulo 2, el Real Decreto en su artículo 17, define a las VTV como “*las unidades aisladas de apartamentos, bungalows, villas y chalés y similares y, en general, cualquier vivienda que con independencia de sus condiciones de mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, se ofrezcan en régimen de alquiler por motivos vacacionales o turísticos*” (Real Decreto 2877/82).

### **2.1.2. Casos analizados:**

#### *Caso Islas Baleares*

El Decreto 55/2005 tiene por objetivo la regulación administrativa de las Viviendas Turísticas Vacacionales. El ámbito de aplicación del mismo se ubica dentro de la Comunidad Autónoma de Illes Balears. Por último, el mismo establece como Autoridad de Aplicación al Consejo de Turismo de la Comunidad de Illes Balears.

Dentro de la normativa se define la unidad de alojamiento de la siguiente manera: Viviendas Turísticas de Vacaciones (VTV), aquellas unidades unifamiliares que ofrezcan servicio de alojamiento mediante precio o contraprestación económica, por motivos turísticos o de vacaciones, contratadas a través de Empresarios de Viviendas Turísticas de Vacaciones.

El 23 de Enero de 1998 fue publicado El Decreto 8/1998 por el cual se regulaban las viviendas turísticas de vacaciones, dentro de la Comunidad Autónoma de Illes Balears. Dicho decreto limitaba la figura de viviendas turísticas de vacaciones a unidades unifamiliares aisladas. Por otro lado, también las consideraba alojamientos turísticos, por lo cual se veían obligadas a obtener autorización previa y de apertura de la Autoridad de Aplicación en materia de ordenación de turismo.

El 1 de Abril de 1999 se publica la Ley N° 2/1999 General Turística de las Illes Balears, la misma incluye a las Viviendas Turísticas de Vacaciones dentro de su artículo 15, en el cual se clasifican las empresas turísticas, por lo tanto, las mismas caen dentro de las exigencias que hacen a toda empresa de alojamiento turístico. La puesta en práctica de la anterior normativa llevó a constatar que los requisitos exigidos por el Decreto 8/1998, los cuales devenían de una concepción tradicional del alojamiento turístico, eran de muy difícil cumplimiento lo que llevó a la derogación de la misma, siendo reemplazada por la presente normativa.

#### *Caso País Vasco*

El Decreto 191/1997 tiene por objetivo el reglamentar la actividad de los apartamentos turísticos, las Viviendas Turísticas Vacacionales, los alojamientos en habitaciones de casas particulares y las casas rurales. Su ámbito de aplicación se ubica dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco. La Autoridad de Aplicación recae en el Departamento de Comercio, Consumo y Turismo de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La unidad de alojamiento de VTV es definida como aquellas *casas y construcciones prefabricadas o similares de carácter fijo que con independencia de sus condiciones, mobiliario, equipo, instalaciones y servicios se ofrezcan como alojamiento por motivos vacacionales o turísticos* (Decreto 191/97) y que no tengan las consideraciones de otras modalidades.

#### *Caso Principado de Asturias*

El Decreto 34/2003 tiene por objetivo la regulación de la actividad de alojamiento turístico ofertada bajo la modalidad de Vivienda Vacacional. El ámbito de aplicación de la norma es la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias. La Autoridad de Aplicación del mismo lo constituye la Consejería de Industria, Comercio y Turismo del Principado de Asturias.

Las Viviendas Vacacionales están definidas como las unidades *“que no encontrándose comprendidas en algunas de las modalidades reguladas en los artículos 32, 35, 37 y 41 de la Ley 7/2001, de Turismo, reúnan los requisitos establecidos en este Decreto, en las que se presta únicamente el servicio de alojamiento mediante precio, de forma habitual y profesional, contratándose íntegramente y no por habitaciones”* (Decreto 34/03). Según los artículos 32, 35, 37 y 41, la Ley 7/2001 del Principado de Asturias de Turismo, define las siguientes modalidades de alojamiento turístico: establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, los alojamientos de turismo rural y los albergues turísticos, respectivamente.

#### **2.1.3. Particularidades del Caso Uruguay**

El Decreto 385/1994 tiene por finalidad el sistematizar y actualizar la normativa vigente en materia de Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios, definiendo a los mismos como las *personas físicas o jurídicas que cumpliendo una actividad de intermediación con fines de lucro intervengan en negocios de compraventa, administración de inmuebles u ofrezcan en arrendamiento fincas por temporada* (Decreto 385/94). El ámbito de aplicación está definido por los departamentos de Canelones, Colonia, Maldonado y Rocha. Como Autoridad de Aplicación se establece al Ministerio de Turismo, dependiente del ejecutivo nacional.

En este caso, no son definidas específicamente las unidades de alojamiento, aunque sí lo son los Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios, los cuales serán considerados prestadores de servicios turísticos, por desarrollar la actividad de *arrendamientos de bienes muebles o inmuebles con fines turísticos*, según lo dispone el artículo 7° inciso E) del Decreto Ley 14335 de Turismo, de Uruguay.

#### **2.1.4. Particularidades de Casos en Argentina**

##### *Caso Mendoza*

El Decreto N° 786/2008 tiene por objetivo el regular la habilitación, uso y control de los inmuebles locados por períodos inferiores a sesenta (60) días explotados para alojamiento de turistas. El ámbito de aplicación queda delimitado por la Provincia de Mendoza, siendo Órgano de Aplicación de dicha norma la Secretaría de Turismo, dependiente del Ministerio de Turismo y Cultura de la provincia.

Son definidas las unidades de alojamiento como Propiedades de Alquiler Temporario (PAT) *aquellas unidades de vivienda independientes que se ofrezcan para alquiler por períodos inferiores a sesenta (60) días* (Decreto 786/08), pudiendo estar o no las unidades alcanzadas por el régimen de propiedad horizontal.

##### *Caso Neuquén*

La Resolución 555/2004 tiene por objetivo el regular aquellos establecimientos ubicados en localidades con escasa oferta de alojamientos turísticos, excluidos de la reglamentación de alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros. El ámbito de aplicación queda acotado a la Provincia de Neuquén, siendo el Órgano de Aplicación la Subsecretaría de Turismo, la cual depende del Ministerio de Producción y Turismo de la Provincia de Neuquén.

Las unidades de alojamiento están definidas por la norma como Alojamientos Turísticos Alternativos (ATA) *aquellos establecimientos con estructuras edilicias variadas y que presten el servicio de alojamiento al público, percibiendo una tarifa por dicha prestación, lo que comprenderá un período de tiempo no inferior a una pernoctación* (Resolución 555/04). Al respecto se aclara que sólo se incorporarán a la oferta de ATA los edificios existentes en localidades que posean como máximo 500 plazas habilitadas o cuya población total no superior a los 6000 habitantes.

##### *Caso Provincia de Buenos Aires*

###### *. Decreto Provincial N° 659/07*

El Decreto 659/2007, de la Provincia de Buenos Aires, tiene por objetivo principal el aprobar el Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires y el Listado de Servicios, Instalaciones y Criterios de Calidad Puntuables para Categoría Superior. Otro de los objetivos que hacen al decreto es el de establecer la *zonificación turística de la Provincia de Buenos Aires como zona única en virtud de la continuidad de su espacio turístico*.

El ámbito de aplicación, será el de la Provincia de Buenos Aires, mientras que la Autoridad de Aplicación recaerá en la Secretaría de Turismo de la misma provincia.

Por su parte el decreto establece diferencias y define los términos de “Alojamiento Turístico”, “Alojamiento Turístico Hotelero”, “Alojamiento Turístico Extrahotelero”, y por último, la modalidad estudiada como unidad específica: “Casas y Departamentos”, como *aquellos inmuebles con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas que sean ofrecidas en locación por día, por quincena o meses para alojar a turistas o viajeros ocasionales* (Decreto 659/07).

. *Proyecto Hogan*

El Proyecto Hogan fue aprobado en Noviembre de 2009 por la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, por unanimidad, para regular el alojamiento turístico extrahotelero en la provincia homónima, específicamente la modalidad de “Casas y Departamentos”. El ámbito de dicho proyecto se limita a la Provincia de Buenos Aires, para ser implementado luego por los distintos municipios.

Dicho proyecto establece la Autoridad de Aplicación Provincial de Categorización del alojamiento turístico extrahotelero. También establece el régimen de inscripción a un registro de inmuebles de alquiler temporario con fines turísticos, las variables a tener en cuenta para establecer un sistema de categorías de la modalidad y, por último, un anexo que establece instalaciones, equipamiento y servicios de cada categoría, específicamente.

. *Programa Soles*

En el año 1997 el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de Mar del Plata comienza a realizar trabajos sobre un proyecto que brinde información a turistas, de esta forma se intenta hacer más tangible la información al alquilar temporariamente unidades extrahoteleras. La finalidad del programa se centra en brindar información al consumidor acerca de la propiedad que va a alquilar. De esta forma podrá, de acuerdo a la categoría, prever los servicios, prestaciones y confort para que los mismos se adecúen a sus expectativas. El ámbito de trabajo del mismo se limita al Partido de General Pueyrredón, pero tiene como principio el poder funcionar en cualquier partido de la Provincia de Buenos Aires.

La meta del programa apunta al mejoramiento de la oferta extrahotelera, como a la difusión de un sistema de categorización. La idea es concientizar y jerarquizar la calidad del alojamiento extrahotelero, para así alcanzar un nivel de oferta que pudiese satisfacer las expectativas del consumidor y, al mismo tiempo, erradicar *las situaciones de especulación denunciadas a la entidad colegiada* (Programa Soles/08).

## 2.2. CONTEXTO LOCAL:

### 2.2.1. Caracterización del mercado inmobiliario en Mar del Plata:

Según Atucha – Volpato<sup>5</sup>, las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler se destacan con un 22% dentro del sector terciario, segmento éste que ocupa un 70,64% del Producto Bruto Geográfico (CIE-FCEyS) en base a datos del CNE-94, año base 1993, todas ellas ligadas en buena medida a la actividad turística; este guarismo muestra la importante incidencia relativa del mercado inmobiliario.

Según Mantero J.C. y Varisco C.<sup>6</sup>, la demanda turística de Mar del Plata se estima en 4 millones. El **75% durante la temporada estival**, mientras que el otro 25% durante el resto del año.

Respecto del Estudio de Demanda Temporada de Verano 2008-2009 (EMTur, 2009), el perfil de la demanda ubica como **principal centro emisor** al **Área Metropolitana**, con una incidencia del 70,7% sobre el total, dentro de este rango se desprende que un 41,7% provienen de partidos del Gran Buenos Aires, mientras el 29% restante de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por su parte el comportamiento de la demanda analizada en el mismo estudio indicó que: solamente el 15,3% utilizó establecimientos hoteleros para alojarse. **La vivienda** en términos generales, **tuvo una participación del 84,2%**. Dentro de la misma se destacó la vivienda propia o segunda residencia como la modalidad más utilizada con un 37% de los casos analizados, seguida por un 31,6% de la vivienda alquilada, dejando finalmente en un 15,6% a la vivienda de familiares y amigos.

El estudio también arrojó que dentro de la **modalidad de alquiler** de las viviendas, sólo un 81,9% de quienes alquilan lo hacen a través de particulares, dejando la utilización de inmobiliarias locales en un 16,9% de los casos y, por su parte, la utilización de inmobiliarias en el lugar de origen en un 1,2%.

Dentro de la percepción de la oferta turística, dicho informe concluyó que el promedio global sobre la **percepción de la oferta** de servicios es de 7,5 puntos, *siendo los aspectos mejor considerados la gastronomía (8,4), las rutas de aproximación (8,2), y el alojamiento y la recreación (8,1)* (EMTur, 2009).

Dos condiciones singulares de la actividad turística surgen del estudio de Mantero (2001) sobre las Urbanizaciones Turísticas del Litoral Atlántico, las cuales se repiten

---

<sup>5</sup> en Características y Evolución de la Estructura Productiva en las Características Productivas del Partido de General Pueyrredón, en pag 24 de Mar del Plata Productiva: Diagnóstico y elementos para una propuesta de desarrollo local. CIE – FCEyS – UNMdP / CEPAL - 2001)

<sup>6</sup> H. Sector Turismo, pag 120 del Análisis Estratégico por Ramas de la Actividad Prioritarias en Mar del Plata Productiva: Diagnóstico y elementos para una propuesta de desarrollo local. CIE – FCEyS – UNMdP / CEPAL - 2001)

dentro del ámbito urbano. Las mismas pueden identificarse como los conceptos de *residencialidad* de la locación y la *domesticidad* de la práctica.

Respecto de la **residencialidad**, tal concepto remite a la *condición singular que radica en la modalidad de alojamiento dominante del turista vacacional que se realiza en vivienda, en chalet o en departamento, en tanto resulta acotada la modalidad de alojamiento en hotel o establecimiento afín* (Mantero, J, 2001: 24).

Por su parte, el concepto de **domesticidad**, remite a una oferta de alojamiento que se *atomiza en unidades de vivienda de incierta equivalencia a partir de múltiples oferentes, equipamiento habitacional que tiende a hacer superfluo otros servicios* (Mantero, J, 2001: 25), como ser la restauración o hasta la recreación.

*Tal modalidad de **práctica turística**, además de hacer superflua la prestación de servicios turísticos o limitar sensiblemente su mercado, plantea una capacidad flexible, admite una reducción del umbral medio de consumo y, mas allá de la playa, admite opciones de descanso y recreación, sin perjuicio de opciones de paseo, prescindentes de gasto* (Mantero y Varisco, 2002: 130)

## CAPITULO II: CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

### 1. INTRODUCCIÓN

En enfoque metodológico tiene por objeto alcanzar los objetivos planteados y la corroboración de las hipótesis planteadas. Su estructura se basa en las siguientes fases: 1. Conceptualización (conceptos y definiciones relacionadas con el desarrollo del trabajo objeto de consideración); 2. Contextualización (aportes del contexto jurídico internacional y nacional que puedan contribuir a la optimización de la normativa objeto de indagación); 3. Identificación de unidades, dimensiones, aspectos y variables de análisis; 4. Análisis y Evaluación comparativa de instrumentos legislativos relevantes aplicados en destinos turísticos de España, Uruguay y Argentina cuyos aspectos positivos pudiesen facilitar la optimización de la normativa local Y Análisis y Evaluación de la normativa local (Provincia de Buenos Aires y Partido de General Pueyrredón); 5. Análisis y Evaluación de las percepciones de los actores clave involucrados en el mercado inmobiliario local; y 6: Recomendaciones de acción y actuación que permitan: a. la revisión y optimización del contenido normativo local; b. la promoción y difusión de la normativa; c. la implementación, seguimiento y control de la aplicación su aplicación efectiva (los detalles metodológicos podrán apreciarse con mayor precisión en los apartados que forman parte del desarrollo del trabajo).

### 2. MÉTODO ADOPTADO

**En síntesis la metodología adoptada se organiza a través de las siguientes fases a saber:**

- . Fase 1: Conceptualización
- . Fase 2: Contextualización general
- . Fase 3: Identificación de unidades, dimensiones y variables de análisis y evaluación
- . Fase 4: Análisis y evaluación comparativa de los instrumentos legislativos contextuales y locales
- . Fase 5: Análisis y evaluación de las percepciones de los agentes del mercado inmobiliario local
- . Fase 6: Síntesis final y Recomendaciones de acción y actuación

#### **Fase 1: Conceptualización.**

Consulta y análisis documental y desarrollo de los principales conceptos que guían el desarrollo del trabajo.

## **Fase 2: Contextualización general**

Consulta, análisis y evaluación de los principales instrumentos legales que regulan el mercado turístico inmobiliario en diferentes contextos relevantes de nivel mundial, nacional y local.

## **Fase 3. Identificación de unidades, dimensiones y variables de análisis y evaluación**

### **3.1. Unidades de análisis normativo a nivel contextual y local**

#### **1. Nivel contextual**

Las unidades de análisis adoptadas para el análisis y evaluación contextual refieren a España, Uruguay y Argentina. Las subunidades consideradas refieren en el caso Español al Decreto 55/2005 (Islas Baleares), al Decreto 191/1997 (País Vasco), y al Decreto 34/2003 (Principado de Asturias); en el caso Uruguay al Decreto 385/1994: Departamentos de Canelones, Colonia, Maldonado y Rocha); en el caso Argentina refieren al Decreto Provincial N° 786/2008 (Mendoza), al Decreto Provincial N° 555/2004 (Neuquén);

#### **2. Nivel local**

Las unidades de análisis adoptadas para el análisis y evaluación a nivel local refieren al Decreto Provincial N° 659/2007, al Proyecto de Ley “Hogan” (ambos de la Provincia de Buenos Aires) y al Programa “Soles” (Partido de General Pueyrredón de la Provincia de Buenos Aires).

### **3.2. Dimensiones y variables nivel contextual y local**

#### **1. Dimensiones**

Las dimensiones adoptadas para el análisis y evaluación de Casos del Contexto Internacional, Argentino y Local, refieren a Unidades de Alojamiento, Regularización, Actores parte y Aplicación.

#### **2. Variables**

Las variables de análisis y evaluación adoptadas en esta fase se detallan a continuación:

- Definición de la unidad de alojamiento.
- Registro de prestadores y propiedades.
- Certificación y habilitación.

- Pre-requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad.
- Obligaciones del prestador o agente intermediario.
- Requisitos mínimos de la propiedad.
- Beneficios del prestador.
- Sistema sancionatorio.

### **3.3. Unidades, dimensiones y variables a propósito de la percepción de agentes del mercado turístico inmobiliario local**

#### *1. Unidades de Análisis:*

Las unidades de análisis refieren a los informantes calificados pertenecientes a entidades representativas del mercado inmobiliario local a saber: Universidad Nacional de Mar del Plata, Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, Subsecretaría de Defensa del Consumidor, Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina, filial Mar del Plata, Colegio de Martilleros y Corredores Públicos, Departamento judicial Mar del Plata, Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires Distrito IX, y Empresarios de inmobiliarias que se dedican dentro de su actividad al alquiler temporario de inmuebles con fines turísticos.

#### *2. Dimensiones*

Las dimensiones en consideración adoptadas para el análisis y evaluación de las percepciones de los actores involucrados en el mercado inmobiliario refieren a 4 grados ejes temáticos a saber:

- Actores intervinientes.
- Contenidos normativos.
- Viabilidad y sostenibilidad normativa.
- Certificación de servicios.

#### *3. Variables*

Las variables objeto de consideración en el análisis y evaluación se engloban en 4 ejes representativos: Concientización, Contenido Normativo, Gestión y Certificación de Servicios. Las variables se agrupan por ejes a saber:

- De concientización.
  - Grado de información.
  - Grado de involucramiento.
- De contenido normativo.
  - Afectación de requisitos mínimos de habitabilidad.
  - Factores para un adecuado sistema de categorización.
  - Factores internos.

- Factores externos.
- De gestión.
  - Capacidad de gestión.
  - Capacidad de promoción de consensos.
  - Impactos de aplicación de la norma sobre los actores parte.
- Certificación de servicios.
  - Sectores más aptos para la implementación de la certificación.
  - Ámbito más apto para la implementación del sistema sancionatorio.

#### ***Fase 4: Análisis y evaluación comparativa de instrumentos legislativos contextuales y locales***

En cuanto a los casos analizados y evaluados comparativamente, se procedió al siguiente procedimiento. En una primera etapa, se realizó una revisión bibliográfica de casos de normativa que regulasen y/o reglamentasen el alojamiento turístico extrahotelero, específicamente para la modalidad objeto de estudio “Casas y Departamentos”.

Es importante destacar que dentro del proceso de revisión bibliográfica se procedió a la selección de seis casos pertinentes para el análisis de contexto. Esta selección se basó en priorizar la similitud del contexto donde fueron implementadas cada uno de los casos de normativa. Se buscó que dichos contextos fuesen con características similares a las del caso de estudio, destinos con fuerte presencia de alojamiento extrahotelero, bajo la modalidad específica estudiada.

Dentro del análisis y la evaluación contextual de los distintos casos, se puntualizaron varios elementos comparables que sirviesen para identificar potencialidades favorables y conflictos negativos, que hayan favorecido o imposibilitado la correcta implementación de cada caso. Para ello, se procedió a identificar las variables comunes dentro de los seis casos que sirvieron al análisis de contexto, para vislumbrar así la utilización de determinadas herramientas normativas como respuestas a las distintas problemáticas que buscaban solucionar.

Una vez identificadas estas respuestas, en una segunda etapa, se procedió a utilizar las mismas variables o “elementos comparables” para realizar otro análisis comparativo. Por un lado, con el Reglamento de Reclassificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires, Decreto 659/07. El mismo, se aboca principalmente a reglamentar la actividad del alojamiento turístico hotelero y establece ciertas pautas para el alojamiento extrahotelero, sólo mencionando la existencia de algunos elementos mínimos que definen la modalidad de “Casas y Departamentos”.

Por otro lado, en una tercera etapa, se realizó la misma comparación con dos proyectos distintos, los cuales buscarían reglamentar la modalidad específica de “Casas y Departamentos” continuando lo dispuesto en el Decreto Provincial N° 659/07.

Por un lado, el proyecto presentado por el Diputado Hogan, que cuenta con aprobación de la Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires; y por el otro, el Programa Soles, proyecto impulsado por el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de Mar del Plata.

Ambos proyectos buscan reglamentar lo estipulado en el decreto provincial, acerca de la modalidad de “Casas y Departamentos”, pero desde distintos ámbitos. Por su parte, el proyecto “Hogan” busca una implementación a nivel provincial de la reglamentación de la categorización, mientras que por su parte el Programa Soles busca hacerlo desde el ámbito municipal.

Esta etapa de análisis, de los elementos comparables hallados en los casos de contexto, con el caso de estudio y los casos proyecto, buscará determinar distintas situaciones. Por un lado, elementos que ratifiquen el caso de estudio, por el otro, ausencias o debilidades que podrían ser subsanadas, a través de las formas y mecanismos hallados en los casos de contexto.

### ***Selección de elementos comparables***

En cuanto a la selección de elementos comparables, debido a la existencia de elementos disímiles en los casos y a los desiguales contextos en los cuales los mismos se hallaban, se previó la identificación de grandes patrones de temas, rubros o aspectos comunes. A partir de la identificación de estos patrones comunes, se propició su identificación a la luz de que permitiesen visualizar en mayor medida los objetivos perseguidos.

Entre los objetivos propuestos se tendió a: localizar similitudes y diferencias clave por cada valor comparable; se propició identificar elementos diferenciales clave que no contuviesen valores comparables en los demás casos; y por último, reconocer elementos que aportasen a la identificación de herramientas normativas como resolución de cuestiones problemas, las cuales dieron origen a la formulación del articulado de cada normativa.

A propósito se han adoptado los siguientes variables comparables:

- Definición de la unidad de alojamiento.
- Registro de Prestadores / Propiedades.
- Certificado / Habilidad.
- Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la Propiedad.
- Obligaciones del Prestador o Agente Intermediario.
- Requisitos mínimos, de la Propiedad.
- Beneficios del Prestador
- Sistema sancionatorio.

### **Fase 5: Análisis y evaluación de la percepción actores involucrados**

Para lograr un sondeo sobre las opiniones de los actores involucrados acerca del Decreto Provincial N° 659/07, se realizó una entrevista a determinados informantes clave, personas con amplio conocimiento acerca de la cuestión. Se consideró elemento suficiente, a la hora de elegir los informantes, que estuviesen desarrollando su actividad dentro de un ámbito relacionado con el alojamiento turístico extrahotelero específicamente y dentro de la ciudad de Mar del Plata.

El contenido de la entrevista se planteó a partir de poder establecer un estado de la cuestión a través de las opiniones y grado de conocimiento de los informantes. El punteo de las preguntas se desarrolló con la intención de poder dar respuesta a las hipótesis planteadas. A su vez, estas respuestas dilucidarán debilidades críticas y fortalezas motrices, a la hora de poder desarrollar un sistema de categorización de la oferta extrahotelera de casas y departamentos en lo particular.

Una vez ubicadas las respuestas predominantes y sus tendencias dentro del sistema actoral, se obtendrá un panorama más claro de la cuestión en sí y de las situaciones que ameriten tratamiento. También, a partir de estas respuestas y su cruzamiento con el análisis contextual resultante en el capítulo anterior, se podrá explicitar que elementos normativos podrán dar respuesta a las situaciones problemas presentes en el caso de estudio.

La identificación de elementos normativos resultantes del análisis contextual, permite saber que respuesta, como herramienta, se necesita ante determinada situación problema. Los elementos normativos resultantes podrán ser utilizados como insumos para dar respuesta a las situaciones problema develadas por el sistema actoral a partir de la entrevista.

### **1. Actores involucrados**

Para la entrevista se consultó a un grupo de actores con injerencia en la actividad de alojamiento turístico extrahotelero, o con alguno de los sujetos directamente involucrados en la actividad, a saber, el locador, el agente intermediario o el locatario.

Por eso, se tuvo en cuenta a la hora de realizar las entrevistas el realizarlas a personal que desarrolle su actividad en algún puesto que acceda a información relevante, o se vea activamente involucrado dentro de las siguientes instituciones:

- Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.
- Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata.
- Subsecretaría de Defensa del Consumidor.
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina, filial Mar del Plata.

- Colegio de Martilleros y Corredores Públicos, Departamento judicial Mar del Plata.
- Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires Distrito IX.
- Empresarios de inmobiliarias que se dedican dentro de su actividad al alquiler temporario de inmuebles con fines turísticos.

A su vez, se utilizó como herramienta metodológica un cuestionario, definido como *conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir* (Hernández Sampieri, R, 1991: 285), que consta de ocho preguntas. Se escogió que las mismas fuesen de tipo abierto, por el hecho que se buscaba profundizar en la opinión de los entrevistados acerca de la reglamentación del alojamiento turístico extraheotelero.

## **2. Criterio de procesamiento de entrevistas**

En cuanto a los resultados de las distintas preguntas, obtenidos en las entrevistas realizadas a los informantes clave, se procedió a *encontrar y darles nombre a los patrones generales de respuesta* (aquellas respuestas que a grandes rasgos englobasen problemáticas similares), *listar esos patrones y después asignar un valor numérico*. De esta forma, se procedió a cerrar las respuestas con el siguiente procedimiento basado parcialmente en Rojas (Hernández Sampieri, R, 1991: 297):

1. *Seleccionar un determinado número de cuestionarios.*
2. *Observar la frecuencia con que aparece cada respuesta a la pregunta (valor porcentual).*
3. *Elegir las respuestas que se presentan con mayor frecuencia.*
4. *Clasificar las respuestas elegidas en temas, aspectos, rubros.*
5. *Darle un nombre o título a cada tema, aspecto o rubro.*
6. *Asignarle el código a cada patrón general de respuesta.*

Ejemplo: Pregunta N (\*)

CODIGO	CATEGORIAS (PATRONES DE RESPUESTA)	VALOR % DE FRECUENCIA
1	Mejoramiento de la Oferta.	1
2	Servicios comunes.	0,72

Elaboración propia

(\*) Mayores detalles podrán encontrarse en el Anexo I al final del documento.

## **CAPITULO III: ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS Y EXPERIENCIAS RELEVANTES**

### **Introducción**

A propósito del análisis normativo, se previeron tres etapas distintas para el análisis comparativo. En una primera etapa, se analizaron los seis casos que hacen al análisis de contexto y del cual se extrajeron las variables comunes. Las mismas sirvieron de base para un análisis acerca de elementos comunes presentes en el resto de los casos y los distintos criterios adoptados.

De tal análisis también se desprende la presencia de elementos presentes en cada normativa pero ausentes en el resto, lo cual sirve de sustento a otro análisis. De estas evaluaciones comparativas por variables se realizó también un análisis crítico del cual se desprenden síntesis parciales, así como también de los elementos singulares.

Luego se procedió a utilizar esas variables, como parámetros para realizar una evaluación comparativa sobre la unidad de análisis, el Decreto Provincial N° 659/07, localizando estos valores en la normativa. La localización de los valores comparables y singulares aportaron, por contraposición, los valores e intereses adoptados en esta normativa.

Esto permitiría también observar las respuestas normativas presentes y necesarias, atento a dar respuesta a las diferentes problemáticas alrededor de la aplicación de la reglamentación.

Por último, se resolvió aplicar el mismo análisis comparativo a dos proyectos que pretenden continuar la labor del Decreto Provincial N° 659/07, al proponer el reglamentar la categorización de la modalidad de "Casas y Departamentos". A través de la comparación de los mismos valores comparables y la identificación de valores singulares, se pretende detectar cuestiones no planteadas en ambos proyectos o también problemáticas no tenidas en cuenta por los casos del análisis contextual.

## 1. ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA DE CASOS CONTEXTUALES

### 1.1. ELEMENTOS COMPARABLES:

#### 1.1.1. Definición de la unidad de alojamiento:

##### 1. Introducción

Aunque parezca poco fructífero el análisis de este elemento, del mismo pueden inferirse los motivos reales que motivaron la necesidad de reglamentar la modalidad específica para diferenciarla de otras. Esta situación en muchos casos, ha suscitado un problema debido a la dificultad de poder identificar a la misma dentro del universo de alojamientos turísticos para poder crear un elemento normativo que lo regule correctamente sin caer en otras modalidades.

De este análisis se observan dos hechos, por un lado tiende a acotar el conjunto de alojamientos turísticos para hacer más efectiva su regulación, mientras que por otro lado salen a la luz los motivos por los cuales surgió la necesidad de formulación de cada norma. Cada una refleja la necesidad de reglamentar una actividad, la cual se halla en condiciones de clandestinidad por ausencia de una regulación.

Por lo tanto, en algunos casos se vislumbra una necesidad de definir la unidad de alojamiento por diferenciación con otras modalidades similares, entrando en conflicto con éstas; en otros casos, en función de una definición negativa respecto del resto de las modalidades, por ausencia de una referencia mejor; y en las últimas, en función de la empresa prestadora encargada de comercializar dicho servicio, puesto que es ahí donde se originó la necesidad de una regulación.

##### 2. Análisis comparativo

En cuanto a los casos españoles, la delimitación de la unidad de alojamiento está basada en la definición dada por el Real Decreto el cual designa por VTV a las *unidades aisladas de apartamentos, bungalows, villas y chalés y similares y, en general, cualquier vivienda que (...) se ofrezcan en régimen de alquiler por motivos vacacionales turísticos* (Real Decreto 2877/82).

El caso de Islas Baleares hace hincapié en la delimitación de unidades aisladas y establece un máximo de habitaciones y plazas para las mismas, como así también una serie de servicios (*limpieza, mantenimiento de piscina y, en su caso, de jardín y e instalaciones*). Esto, en función que la normativa persigue establecer parámetros que permitan jerarquizar la oferta, la cual apunta a un mercado internacional de alta calidad. También en función de esto, se aclara explícitamente no se podrá simultanear el uso turístico y el residencial.

El caso del País Vasco sólo hace mención, en su definición, al hecho de que se entenderá por VTV a aquellas que no tengan consideraciones de las otras

modalidades. Quizás, esto se da en función que la norma reglamenta las modalidades de apartamentos turísticos, VTV, alojamiento en habitaciones de viviendas particulares y casas rurales. La misma busca dar solución a la situación de especulación y competencia desleal entre empresas que ofrecen el servicio de alojamiento turístico extrahotelero. La similitud entre modalidades y la falta de una reglamentación que definiera específicamente cada una era una cuestión importante a resolver en el País Vasco.

En el caso de Asturias se da la misma particularidad respecto de la definición respecto de otras modalidades, con el agregado que se excluyen de la modalidad de VTV los pisos, *las viviendas independientes en un edificio de varias plantas* (Decreto 34/03) en régimen de propiedad horizontal. También este caso limita la capacidad máxima de plazas en 14, como de habitaciones.

Por otro lado, en el caso de Uruguay no se define la unidad de alojamiento ya que la relevancia de la normativa recae en el prestador de servicios turísticos inmobiliarios. En este caso toma relevancia el regular la actividad de los empresarios intermediarios y no tanto así la regulación de las unidades de alojamientos como empresas prestadoras individuales.

Entre los casos argentinos, el de Mendoza y más actual de los seis escogidos, define la unidad de alojamiento como Propiedad de Alquiler Temporario (PAT), a saber, *aquellas unidades de vivienda independientes que se ofrecen para alquiler por períodos inferiores a 60 días* (Decreto 786/08). En este caso, se busca regular la actividad de alquiler de propiedades por períodos inferiores a seis meses con fines turísticos, contemplados en la Ley Nacional N°23091, de Locaciones Urbanas, la cual no presenta regulación. También se aclara las mismas pueden estar alcanzadas o no por el régimen de viviendas de propiedad horizontal.

Por último, en el caso de Neuquén se definen los Alojamientos Turísticos Alternativos (ATA) como *aquellos establecimientos con estructuras edilicias variadas que presten servicio de alojamiento al público (...) por un período de tiempo no inferior a una pernoctación* (Resolución 555/04). Se busca con esta reglamentación regular los establecimientos ubicados en localidades con escasa oferta de alojamientos turísticos o que queden excluidos de las reglamentaciones de alojamientos hoteleros y extrahoteleros, debido a sus estructuras edilicias. Esto con el fin de incorporar a la oferta de alojamientos turísticos aquellos que trabajan de manera informal, en función de la cantidad de establecimientos no habilitados dentro de la provincia.

### 3. Síntesis parcial

En los distintos casos se ve como se ha intentado definir adecuadamente la modalidad específica, de modo que sea lo suficientemente general y lo específicamente acotada a las necesidades de cada caso. Suficientemente general como para incluir toda la variedad de casos que puedan darse dentro del universo de

viviendas de alquiler turístico, específicamente acotada como para definir y diferenciar de otras modalidades de modo que no se incurra en el error típico de traspaso de modalidad.

Esto se visualiza en los ejemplos de casos anteriores y sus definiciones generales, donde aparecen elementos sobre la conformación estructural de la unidad, o el motivo turístico vacacional del alquiler. Entre estos, se agregan elementos que facilitan identificar la modalidad en sí, en función de resolver las áreas grises que empañen el correcto funcionamiento de cada reglamentación.

Entre estos elementos se han puntualizado las partes intervinientes que desarrollan la actividad, ya sea el propietario o el prestador intermediario, si es que hacen a definir la unidad de alojamiento. Finalmente, se ha recurrido también al usuario del servicio de alojamiento y fundamentalmente, al usuario de turismo residencial, como modalidad característica e inconfundible.

## **1.1.2. Registro de prestadores / propiedades**

### **1. Introducción**

En lo que respecta a la implementación de registros, ya sea de prestadores o de propiedades, los mismos funcionan como receptores de la información que tanto los prestadores como los propietarios de los inmuebles suministran a los mismos. Estos funcionan receptando información sobre las actividades comerciales que regulan, de los titulares de las empresas y/o propiedades de alquiler, llevan información detallada y actualizada de ambos, otorgan los permisos de apertura y establecen los requisitos previos y de funcionamiento de las distintas actividades, corroboran el cumplimiento de los requisitos mínimos de las unidades como también llevan a cabo el control de cumplimiento de los distintos requisitos administrativos, entre otros.

Por lo tanto, el establecer registros es fundamental como herramienta normativa a la hora de dar solución a determinadas cuestiones al momento de querer organizar y reglamentar una actividad como la analizada. En lo que referido a los casos analizados, indistintamente se ha optado por la adopción de un tipo de registro o por ambos, esto en función de los motivos que dieron origen a cada normativa y en función también de lo que se perseguía reglar con cada norma.

En casos donde la actividad está marcadamente liderada por las empresas intermediarias, que aglomeran la oferta de distintos propietarios individuales, allí se ven marcadas situaciones de reglamentación en función de este tipo de empresario. Esto se ve reflejado en los casos donde se opta por registros de empresas prestadoras y conlleva a inducir cuál es el eje de la actividad en cada situación y cuál la cuestión que interesa reglamentar.

Por otro lado, las situaciones donde la actividad se desarrolla a partir de numerosos propietarios particulares y no representa una figura de peso representativo el agente intermediario, como sí la cantidad de propiedades ofrecidas, la utilización de un registro se realiza en función de la propiedad en sí y no de la empresa oferente. También se da el caso donde ambos registros son utilizados simultáneamente, posiblemente por darse las situaciones anteriormente descritas a la vez.

## **2. Análisis comparativo**

En primer lugar se destaca el caso de Uruguay, el cual regula a los Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios. En dicha norma, las empresas prestadoras intermediarias para poder ejercer su actividad, deberán inscribirse previamente en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos. Se destaca de este caso, la relevancia y centralidad del prestador intermediario en la actividad, ya que sólo se requiere la inscripción y seguimiento de esta empresa y no se tiene en cuenta la propiedad o el propietario como empresa privada, sino que sólo se contempla el alquiler del bien con fin turístico.

Por otro lado, se da el caso donde la centralidad de la actividad y el interés de la reglamentación recaen en la propiedad como elemento a registrar. En estos casos hay una necesidad de incorporar y reglamentar la actividad económica llevada a cabo por los propietarios directos de los inmuebles, quienes son los que los ofrecen al mercado o lo hacen a través de prestadores, los cuales no ejercen tanta centralidad como en el caso anterior.

Entre estos casos se encuentran el del País Vasco, el cual cuenta con el Registro de Empresas Turísticas; el del Principado de Asturias que define el Registro de Empresas y Actividades Turísticas; y por último, el caso de Neuquén que cuenta con el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos Alternativos.

Por último, los casos de Islas Baleares y Mendoza, casualmente los más actuales, implementan la utilización de ambos registros de forma simultánea. Esto, a pesar de que la centralidad de la actividad del caso Islas Baleares recae marcadamente sobre la figura del empresario, independientemente de que sea como intermediario o propietario, ya que se limita la figura de la VTV en su definición a aquellas unidades comercializadas a través de los empresarios de viviendas turísticas de vacaciones. Así en este caso se crea el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos, en el cual se crean dos subsecciones, una para cada parte.

Por otro lado en el caso de Mendoza, la prioridad recae sobre las propiedades de alquiler, las cuales deben registrarse en el Registro de Propiedades de Alquiler Temporal. Sin embargo, se incluye aquí un apartado de importancia para el solicitante, el cual debe aclarar su condición como empresario y hacer fehaciente la autorización sobre el inmueble. De esta forma el registro pretende regular la habilitación, uso y control de las PAT.

### **3. Síntesis parcial**

Es importante destacar el hecho de que la actividad ejercida por propietarios y agentes intermediarios es distinta. Por lo tanto, distintos registros permiten reglamentar distintas actividades y pueden desarrollar su labor de manera conjunta sin problemas. Esto revitalizaría la labor del propietario que oferta de forma individual, con menores exigencias, y aseguraría un seguimiento más rígido sobre las empresas que desarrollan una mayor participación en el mercado.

También, en función de los casos analizados donde se utilizaron registros simultáneos, se debe hacer notar el hecho que ambos son resultado de experiencias normativas anteriores. En función de la práctica desarrollada, durante las reglamentaciones previas, se vio la necesidad de adaptar las mismas a nuevos conceptos del alojamiento turístico que permitieran de mejor forma sus cumplimientos.

#### **1.1.3. Certificado / habilitación**

##### **1. Introducción**

En cuanto a este elemento, su importancia reside en el hecho que implica una constancia explícita que homologa a la unidad de alojamiento para ejercer su actividad. La misma indica se ha concluido con los pasos que suponen un examen previo positivo de las condiciones necesarias para ser habilitada, como así también un seguimiento de las mismas.

Esto y la obligatoriedad de exhibir una placa identificatoria, o habilitación en su defecto, permiten la verificación efectiva por parte de las autoridades. A su vez, permite la constatación por parte del usuario quien está ingresando a un establecimiento habilitado. Esto le permitirá prever cierta relación en cuanto a comodidades y precio, pero principalmente le garantizará el cumplimiento de ciertos estándares mínimos de servicio, como la posibilidad de elevar reclamos ante una oficina pública, en el caso de incumplimientos.

##### **2. Análisis comparativo**

En cuanto a los casos, el más riguroso o el que más ahonda en este tema es el caso de Mendoza. El mismo establece en primera instancia la identificación de las PAT. En aquellas PAT ubicadas en edificios, corresponderán dos tipos de identificaciones una externa (general) y otra interna (detallada, incluyendo el número de legajo).

A su vez, este caso ahonda en algo en lo que no recaen los demás, puesto que además de establecer la vigencia de la habilitación en un año, determina la presentación *de la certificación extendida por profesional matriculado que constate el cumplimiento de las medidas de seguridad de todos aquellos servicios que puedan generar daños al personal de los establecimientos, usuarios o vecinos* (Decreto 786/08).

Por otro lado, los casos de Asturias y Neuquén establecen la obligatoriedad de exhibir placas identificatorias a la entrada de los establecimientos. Por su lado, el caso de Uruguay determina la exhibición del número de inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos.

En el otro extremo, se encuentran los casos de Islas Baleares y el País Vasco que no hacen mención a este aspecto. El primero prevé la inscripción al registro correspondiente y la obtención de la Autorización de Apertura para funcionar al público. El segundo, por su parte, sólo considera suficiente el notificar su dedicación al tráfico turístico y la inscripción en el Registro de Especial de Empresas Turísticas.

Vale mencionar también, que todos los casos adhieren al hecho de la obligatoriedad por parte de los establecimientos a incorporar el número de registro o habilitación correspondiente en cualquier promoción o publicidad.

### **3. Síntesis parcial**

Es importante destacar el hecho que presuponen distintos matices en la exigencia entre una inscripción en un registro y una habilitación comercial sobre el alquiler. Respecto de esto, la Ley de Locaciones Urbanas contempla quedan excluidos del plazo mínimo legal de dos años las contrataciones de, entre otras, *locaciones de viviendas con muebles que se arrienden con fines de turismo* (23.091/84).

Lo anterior, resulta en función de que los propietarios, al comercializar sus propiedades presupongan se puedan ver perjudicados al habilitar el alquiler de sus inmuebles y con esto recaer sobre ellos otras obligaciones y tributaciones que hacen a una actividad comercial. Sí se considera, de vital importancia, la creación de un registro de inmuebles cuyo fin sea el alquiler turístico, certificados propiamente por un profesional que verifique las condiciones del mismo.

Respecto de esto último, se destaca la constatación por parte del profesional de la habitabilidad del inmueble. La misma prioriza el garantizar elementos de seguridad de la unidad en lo que hacen a: servicios de agua, luz y gas; el funcionamiento de los ascensores; el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipamiento de la vivienda; así como la constatación de medidas de prevención de robo, incendios y prevención de delitos contra la propiedad; entre otros.

#### **1.1.4. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad**

## 1. Introducción

Respecto del siguiente apartado, entran en juego los elementos que se le requieren a la propiedad en sí, para estar en condiciones de ser explotada comercialmente. Para esto hay una serie de requisitos administrativos previos a la habilitación y autorización del inmueble para su comercialización.

Estos elementos por lo general tienen que ver con las exigencias particulares de cada legislación en lo que respecta a actividades comerciales, pero también se agregan elementos que respondan a los derechos de las partes, a saber, el propietario, el empresario intermediario y el consumidor.

También en función del nivel de exigencia requerida y sobre quien recaiga, puede inferirse la situación que resulta imprescindible reglamentar en cada caso. Esta situación se infiere de los fundamentos que originaron cada reglamentación y además funcionan como justificativos en el dictado y articulado de cada norma.

Finalmente estos registros también están encargados de situaciones como: bajas temporales en la actividad, por un período limitado en el tiempo para acceder nuevamente al alta de funcionamiento; cambios de titularidad del inmueble o de la sociedad; ventas, etc.; a los cuales los propietarios de los inmuebles y de las empresas prestadoras están obligadas de informar voluntariamente.

## 2. Análisis comparativo

Respecto del caso de Islas Baleares se requieren dos permisos, una autorización previa en lo referente a viviendas en proyecto, y una autorización de apertura. Esta última se obtiene ante el Órgano de Aplicación y el propietario debe presentar entre otros: certificado que acredite ausencia de expediente urbanístico contra la vivienda, cédula de habitabilidad, certificado de medidas de seguridad y protección contra incendios, fotografías de la edificación y seguro de responsabilidad civil.

Por otro lado, el caso del País Vasco simplifica mucho esta etapa. Las VTV están obligadas para el ejercicio de su actividad notificar su dedicación al tráfico turístico a la Autoridad de Aplicación. El titular de la propiedad tendrá la opción de someterla a un procedimiento de clasificación voluntaria aceptando previamente el resultado, sólo a partir del cual podrá incluirse al inmueble en cualquier plan o iniciativa pública de promoción turística.

El caso del Principado de Asturias, en cambio, establece una solicitud y obtención de permiso correspondiente de autorización para el ejercicio de la actividad ante la Autoridad de Aplicación. Dentro de dicha solicitud se incluyen: acreditativa del titular de la explotación como disponibilidad de la vivienda, licencia municipal de apertura, planos o distribución de planta, detalle de capacidad y servicios y copia de póliza de seguro de responsabilidad civil.

En lo referido al caso de Uruguay, el mismo sólo prevé, una vez registrada la empresa intermediaria, que las mismas deberán requerir previamente a los propietarios una autorización por escrito. En dicha autorización deberá constar *plazo, precio y demás estipulaciones referidas a las fincas respecto de las cuales realicen intermediación* (Decreto 385/94).

Entre los casos locales, el caso de Mendoza establece que para inscribirse en el registro las PAT deberán mediante declaración jurada, cumplimentar la siguiente información: datos del solicitante, datos del inmueble (título de propiedad o autorización del propietario, aprobación expresa del consorcio, plano de elementos de seguridad, certificado de habilitación de comercio, certificado de habitabilidad) y otros datos (seguros contra robo e incendios y de responsabilidad civil, detalle de mobiliario y servicios, sistema de reservas y detalle de atención al público y telefónica).

Por último, el caso de Neuquén exige para habilitar un establecimiento como ATA, presentar ante la Autoridad de aplicación (también en carácter de declaración jurada) la siguiente información: solicitud de habilitación, titular, título de propiedad o acreditación de uso, plano del inmueble, ubicación elementos contra incendios, final de obra y seguro de responsabilidad civil.

### **3. Síntesis parcial**

Entre los elementos a destacar, podemos ubicar el caso del País Vasco, el cual se ubicaría como el más laxo en cuanto a las exigencias administrativas sobre la propiedad. Esto, en función de impulsar positivamente la incorporación de la mayor cantidad de inmuebles al registro para eliminar situaciones de clandestinidad.

Por otro lado, se ubican los casos más restrictivos donde las exigencias recaen en pedidos mediante declaración jurada de entre otros elementos habilitación comercial, planos y especificaciones del inmueble, planos de elementos de seguridad aprobados, cobertura médica, sistema de reservas, servicio de atención las 24 horas. Aunque todos estos elementos son importantes a la hora del resguardo de los derechos del cliente, entran en detrimento sobre los beneficios del propietario y pueden incidir a la hora de abandonar su situación de clandestinidad.

Por último, podemos resaltar el caso de Uruguay, donde la actividad es llevada a cabo obligatoriamente por un intermediario, el cual se hace cargo de las exigencias al propietario sobre las condiciones del inmueble.

#### **1.1.5. Obligaciones del prestador o agente intermediario**

##### **1. Introducción**

En cuanto a los requisitos del prestador, sobre el funcionamiento del inmueble como alojamiento turístico, se ve la necesidad de diferenciar éstos de los pre-

requisitos administrativos que recaen sobre la propiedad. También se ve en los distintos casos, por lo general se especifica, sobre quien recaerán las obligaciones.

En primera medida se diferencian porque recaen no sobre la propiedad en sí, sino sobre la figura que comercializa el inmueble, sea el propietario o un agente intermediario. Segundo, porque una vez lograda la autorización administrativa en lo que hace a la actividad comercial en sí, se debe garantizar a través de otras herramientas un seguimiento constante que garantice el cumplimiento de los derechos del consumidor, por un lado, y el cumplimiento de ciertas obligaciones del propietario y/o el agente intermediario por otro.

Por eso, es en este análisis donde se buscan elementos, dentro de la normativa, que permitan establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento y control de la reglamentación en el pleno funcionamiento de la actividad. Elementos que permitan al usuario conocer el servicio contratado y de que forma reaccionar ante faltas en la prestación.

## **2. Análisis comparativo**

Respecto del caso de Islas Baleares, están obligados a presentar información veraz y completa, en función de lo que establece la legislación de defensa al consumidor y usuarios, y a mantener actualizada la relación con las VTV. Deben tener a disposición contratos e información sobre registros, disponer de un inmueble a efectos administrativos para asistencia e información y por último, por cada quince VTV una que cumpla requisitos de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. En este caso la responsabilidad por incumplimientos recae sobre el empresario de VTV ante la Autoridad de Aplicación.

En cuanto al caso del País Vasco las obligaciones recaen sobre el titular del alojamiento. Los mismos están obligados a contratar una póliza de seguro por responsabilidad civil, a mantener las condiciones de las instalaciones para que aseguren el correcto funcionamiento, informar a los usuarios el régimen de servicios y prestaciones y, por último, facilitar la documentación para efectuar reclamaciones. Se agrega como obligaciones inherentes al titular la supresión de barreras arquitectónicas, sanidad, seguridad y prevención de incendios.

El caso de Asturias, el prestador está obligado a mantener las instalaciones y equipamientos en condiciones de funcionamiento y limpieza, estar disponible las 24 horas para solucionar problemas, confeccionar un inventario del inmueble el cual podrán exponer y, por último, podrán exigir un depósito en función del inventario y las posibles pérdidas o deterioros. Otro elemento que se exige, es la presencia de hojas de reclamaciones, ante posibles fallas en el servicio, para el usuario.

Por otro lado, el caso de Uruguay centra el desarrollo de la actividad en la figura del agente intermediario, por lo tanto recaen sobre el las responsabilidades de garantizar

una correcta prestación del servicio. El prestador está obligado a presentar una solicitud de inscripción al correspondiente registro y *constituir y mantener una garantía de funcionamiento* (Decreto 385/94), la cual tiene por finalidad la correcta prestación de servicios y obligaciones. También están obligados a redactar el inventario del bien arrendado, asegurar el correcto funcionamiento del inmueble (sobre lo cual es responsable el propietario) y realizar la publicidad de forma que no induzca a error. Para asegurar el correcto funcionamiento podrá exigirse a ambas partes, locador y locatario, mutuas garantías las cuales serán destinadas a este fin.

Respecto del caso de Mendoza se le requiere al prestador, junto con la solicitud de inscripción, garantizar los servicios de: seguro de robo e incendios, responsabilidad civil, medidas de prevención de delitos contra la propiedad, detalle de mobiliario y servicios, sistema de registro y confirmación de reservas y domicilio y teléfono disponible para atención al público

Finalmente, en el caso de Neuquén los establecimientos estarán obligados a: establecer un domicilio donde funciona la administración, exhibir libro autorizado de quejas y tarifas comunicadas a la Autoridad de Aplicación.

### **3. Síntesis parcial**

Es importante destacar que dentro de los casos la responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos recae sobre la figura del propietario o del agente intermediario, dependiendo de quién es para cada caso el que lleva a cabo el desarrollo de la comercialización de la actividad de alojamiento. Esto, bajo el supuesto que el cumplimiento de los derechos del usuario se puedan garantizar en mejor medida, si las obligaciones de cumplirlas recaen sobre el prestador del servicio.

Aunque no lo parezca, este tema es cuestión de conflictos para el usuario, quien termina desvalido ante la aparente ausencia de responsabilidades entre las partes, tema recurrente y característico de los alquileres de inmuebles en general. Por esto, es importante destacar los elementos a exigir, mencionados en los casos analizados.

Es imprescindible se garanticen la higiene, limpieza y buen funcionamiento de la unidad de alquiler, instalaciones y equipamiento. La existencia de un domicilio y teléfono de contacto las 24 horas para asistencia al cliente. Mantener la vigencia de los seguros necesarios para ejercer la actividad y exigidos al momento de inscripción y renovación de la correspondiente certificación de la propiedad. Exhibir tarifas de servicios complementarios. Exhibir también certificados de la propiedad, acerca de la habitabilidad, como un inventario del mismo. Exigir al prestador un depósito al usuario, en función de salvaguardar la conservación del inmueble. Y por último, mantener a disposición un libro de reclamos al cliente.

## **1.1.6. Requisitos mínimos, de la propiedad**

### **1. Introducción**

La utilización de requisitos mínimos, los cuáles deben cumplir las propiedades para poder acceder a la denominación de la modalidad establecida en cada norma, supone la enumeración de distintos elementos. La elección de los mismos se da en función de los fines perseguidos por cada reglamentación y por la cuestión problema que se intentaba resolver con el dictado de cada norma en cada caso de estudio.

Respecto de la consideración de requisitos mínimos, los mismos entran en juego al determinar que puede ser considerado como la modalidad de alojamiento a tratar o no. En los casos analizados se establece una serie de requisitos mínimos los cuales deben cumplir obligatoriamente los inmuebles para poder ser considerados dentro de la modalidad respectiva.

En algunos casos se establecen, una vez superados estos requisitos, otra serie los cuales podrían clasificarse a grandes rasgos, en: requisitos adicionales de superficie (relativo a las superficies de los espacios y capacidad de los alojamientos), requisitos adicionales respecto del equipamiento y los servicios (especificaciones de los mismos y cantidades respecto de las plazas) y, por último, requisitos adicionales de seguridad (respecto de los servicios).

Siguiendo el planteo, estos tres grandes rasgos, sobre requisitos adicionales, pueden observarse también en la modalidad adoptada por cada reglamentación tendiendo más a uno u otro dependiendo del caso y de los objetivos perseguidos. En general, podría considerárselos grandes rubros en los cuales podrían dividirse los requisitos exigibles a los inmuebles.

### **2. Análisis comparativo**

Respecto del caso de Islas Baleares, dentro de los requisitos mínimos se establecen entre otros: máximo de dormitorios y plazas; calidad de construcción, instalaciones y equipamientos; sistema de agua potable, energía eléctrica y aguas residuales; buen estado de instalaciones y equipamiento; y finalmente, completamente equipada en función de las plazas de la propiedad.

Por su parte, el del País Vasco establece tres grandes elementos. Por un lado las superficies mínimas de los ambientes de la propiedad, por otro los servicios e instalaciones. Dentro de éste último podemos advertir: servicios que debe incluir, elementos de seguridad (ventilación, extintores, luces de emergencia) y del equipamiento de los distintos ambientes.

En cuanto al caso del Principado de Asturias, se requieren en primera instancia los inmuebles dispongan de los siguientes instalaciones y equipamientos mínimos: agua potable (caliente y fría), energía eléctrica, evacuación de aguas residuales, recogida de basuras, calefacción, teléfono, botiquín 1° auxilios y acceso señalado. Por otro lado, se exigen una serie de requisitos mínimos de superficie, equipamiento y mobiliario sobre los dormitorios, servicios higiénicos, el salón y la cocina.

Por su parte el caso de Mendoza, determina ciertos requisitos específicos sobre cada uno de los espacios del inmueble. Los requisitos establecidos sobre la unidad habitacional determinan capacidad de plazas, superficies, equipamiento y mobiliario. Respecto de los sanitarios, la cocina y el estar comedor, se exigen estándares de superficie instalaciones y equipamiento por plazas. Por último se establecen parámetros respecto del sistema de climatización.

Por último, el caso de Neuquén exige entre otros, los siguientes: El buen estado de conservación del establecimiento y del equipamiento interno, una adecuada higiene, botiquín de primeros auxilios, sistema de prevención de incendios, calefacción, servicios mínimos, plazas por inmueble y por habitación, superficies de ambientes y por plazas y ,por último, instalaciones y equipamientos.

### **3. Síntesis parcial**

Con respecto al análisis comparativo, se puede concluir varias cosas. Por un lado la importancia de la presencia de los tres grandes rasgos que adoptan los requisitos y la necesidad de implementarlos en el equilibrio justo, ya que en toda reglamentación deberían estar presentes requisitos de seguridad, de superficie y sobre el equipamiento y los servicios.

También es destacable el hecho de que para que una normativa pueda ser reglamentada adecuadamente, debe ser lo suficientemente general como para poder abarcar los casos del universo que regulará. Por lo tanto, dentro del ámbito donde se reglamente, se deberá poder contener todos los casos, como para que luego se reglamente más específicamente a nivel local, en función de las particularidades de cada ámbito local.

Continuando con este planteo, es importante poder establecer, una vez estipulados esta serie de requisitos mínimos, requisitos adicionales que aseguren la mejora del servicio en general. Para esto es útil seguir los parámetros de seguridad, de superficie y sobre el equipamiento y los servicios. Resulta útil el caso del País Vasco, donde se exige un mínimo obligatorio, para pasar de la clandestinidad a manejarse dentro del marco regulatorio.

#### **1.1.7. Beneficios del prestador**

##### **1. Introducción**

Respecto de los beneficios en los cuales puede incurrir el prestador se encuentran dos grandes elementos. Por un lado, aquellos beneficios a los que puede acceder por el hecho de acoger la situación que establece la normativa dejando de lado su situación de clandestinidad, y por otro lado, aquellos beneficios que surgen en el desarrollo de la actividad en sí.

Respecto de los primeros, son útiles porque pueden funcionar como elementos que motiven positivamente a los propietarios de los inmuebles, a la hora de adoptar lo estipulado en la reglamentación. Esto en función de que los beneficios resultantes de esta decisión superen a los costos incurridos por regularizar su actividad comercial.

Por otro lado, por beneficios a obtener dentro de la actividad en sí, podemos hablar de aquellos que resguarden los derechos del prestador por sobre los del usuario. Estos derechos pueden funcionar también como elementos que propicien el acoger lo establecido en la reglamentación, para de esta forma contar con ciertos beneficios que hacen al que hacer de

la actividad de alojamiento.

## **2. Análisis comparativo**

Por su parte, y en lo que respecta a aquellos elementos a los que se accede por el hecho de regularizar la situación comercial, se encuentra un elemento común en tres de los casos el cual es acceder a planes o iniciativas públicas de promoción. El caso de País Vasco hace referencia a la posibilidad de participar de los mismos a aquellas VTV que accedan a la clasificación voluntaria.

Por otro lado, El caso de Uruguay, en función de orientar y asesorar a aquellos que contratan en el mercado de alojamientos turísticos inmobiliarios se divulgará el listado de las Empresas de Servicios Turísticos Inmobiliarios.

Finalmente, en lo que respecta a este aspecto, el caso de Neuquén establece que las ATA figurarán en toda publicación donde se difunda la oferta turística provincial. Este caso ahonda en este aspecto y agrega la posibilidad de *acogerse a cualquier beneficio fiscal impositivo que pudiera implementarse como estímulo de la actividad turística* (Resolución 555/04), y por otro lado, también la posibilidad de participar de los cursos de capacitación organizados por el Organismo Oficial de Turismo Provincial.

En lo que respecta a aquellos beneficios que entran en juego dentro del desarrollo de la actividad podemos encontrar tres casos en los que incurren en éstos. El caso del Principado de Asturias establece un Régimen Contractual, entre prestador y usuario. El mismo establece entre otros, lo referente a estancias, reservas, cancelaciones, precios y servicios incluidos dentro del precio. Todos aspectos que hacen a la protección de ambas partes, pero en mayor medida del prestador, puesto que establecen los límites a establecer al usuario en caso de faltas. La ausencia de esto implicaría una situación a favor del usuario.

Por otro lado, el caso de Uruguay, establece al tratarse de prestadores intermediarios, la posibilidad de exigir *mutuas garantías*, tanto al propietario como al usuario. De esta forma se asegura el prestar el servicio de intermediación sin responder ante la pérdida o deterioro en las instalaciones y mobiliario producidos por el usuario; o ante la falta de apropiadas *condiciones de conservación, equipamiento, funcionamiento e higiene del inmueble* (Decreto 385/94), lo cual es responsabilidad del propietario.

Por último, el caso de Neuquén, incorpora dentro de esta categoría de beneficios, por un lado la capacidad de exigir una indemnización ante cualquier daño o extravío causado por el usuario, y por otro lado, la posibilidad de exigir el desalojo inmediato ante situaciones como: la negativa de abonar en fecha establecida, por *conductas que no se ajusten a la moral, buenas costumbres, faltas a lo que establece dicho reglamento y a las normas del establecimiento* (Resolución 555/04), y por último cuando expire el plazo de alojamiento convenido con anterioridad.

### **3. Síntesis parcial**

Lo relevante de este apartado, es que crea modos positivos que tiendan a un proceso de aceptación y consenso de una reglamentación de la actividad por parte de los prestadores, a través de situaciones que creen beneficios para ellos. Una forma, es la posibilidad de ser incorporados en pautas de promoción pública. Otra como en el caso de Neuquén, la posibilidad de incorporarse a otras como lo son los beneficios fiscales impositivos o la inclusión en planes de capacitación.

En el caso de los elementos que hacen a la actividad, generan la creación de un marco regulatorio que facilite el desarrollo de la misma, en beneficio de los prestadores. De esta forma, se crean mecanismos de captación, para que los mismos consideren el regularizar su situación y no encontrarse desvalidos ante situaciones que hacen al alojamiento turístico frente al usuario.

#### **1.1.8. Sistema sancionatorio**

##### **1. Introducción**

Respecto del sistema sancionatorio como elemento, y en contraposición al anterior, todo marco regulatorio debe contener un sistema de sanciones en función de los incumplimientos al mismo. Sin este elemento sería muy difícil, por no decir imposible, que cualquier reglamentación pueda llegar a implementarse.

Es importante establecer dos elementos importantes a destacar identificados dentro de este análisis. Por un lado, si se establece sobre quien recae la responsabilidad por incumplimientos, por otro, si se establece un régimen sancionatorio que incluya infracciones y sanciones.

También es un elemento relevante, la mención de la Autoridad de Aplicación encargada de hacer cumplir las faltas a la norma, y los elementos administrativos que

permitan implementar sanciones de forma eficaz. Estos elementos, aumentan el grado de eficacia si se encuentra explicitado en la norma.

## 2. Análisis comparativo

El caso de Islas Baleares establece, se establece como responsable ante incumplimientos, en lo que dicta la norma, al Empresario de Viviendas Turísticas de Vacaciones, *ante la Administración, los usuarios y/o terceros* (Decreto 55/2005). Por otro lado, se determina dentro del Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos, de la Consejería de Turismo, se creará una Sección Especial de Viviendas Turísticas de Vacaciones. La misma constará de dos subsecciones, dentro de la destinada a la inscripción de empresarios se harán constar las sanciones que se les puedan imponer a los mismos.

En el caso del País Vasco, se establece que ante infracciones en contra del decreto se dará lugar inmediatamente a responsabilidad administrativa, y se procederá con las sanciones establecidas en la Ley 6/1994, de Ordenación del Turismo, del País Vasco. Respecto de esto la ley establece las clases de infracciones en leves, graves y muy graves. Las infracciones darán lugar sanciones de apercibimiento y multas, en el caso de infracciones graves y muy graves, podrán ir acompañadas de: suspensión del ejercicio de la actividad, clausura y revocación del título o licencia otorgado por la Administración. Se establecen también, criterios para la graduación de sanciones, las graduaciones en sí y sanciones accesorias.

Por su parte, el caso de Principado de Asturias, dentro de la competencia de la Ley 7/2001, de Turismo, de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, establece exactamente los mismo elementos estipulados para el caso de País Vasco. Ambos casos establecen como sujetos responsables, a los titulares de las empresas turísticas y a los distintos órganos competentes, por graduación de las sanciones.

El caso de Uruguay, establece que la garantía que deberán establecer las Empresas de servicios Turísticos inmobiliarios *tendrá por finalidad la adecuada prestación de los servicios turísticos y estará afectada a* (Decreto 385/94): cumplimiento de obligaciones, pago de multas, restituciones y devoluciones y resarcimiento por daños y perjuicios. Respecto de las multas, se impondrán de conformidad al Capítulo VII de la Ley 14.335/74, sobre Infracciones, Sanciones y Procedimientos. Se establecen allí las siguientes sanciones: amonestación u observación, multa, clausura (temporaria o definitiva) y prohibición de desarrollar actividades. La Dirección Nacional de Turismo será el órgano de aplicación.

Por su parte, el caso de Mendoza establece que las inspecciones, vigilancia, procedimiento y sanciones se regularán bajo lo establecido en el Decreto Reglamentario 3220/89 de la misma provincia. En el mismo se establecen, los

procedimientos de inspección y vigilancia como las penalidades a cargo de la Autoridad de Aplicación. Las sanciones serán aplicadas sobre las PAT.

Finalmente, el caso de Neuquén determina al Organismo Oficial de Turismo, como encargado de la aplicación de las sanciones establecidas sobre las ATA. También acuerda las infracciones a la reglamentación, las sanciones a las mismas, a saber, apercibimiento, multa, inhabilitación y clausura. Se determinan los elementos a la hora de graduar las penas, los montos de las multas y, por último, el régimen sancionatorio.

### **3. Síntesis parcial**

Respecto del análisis comparativo resulta pertinente la aparición de ciertos elementos presentes en todos los casos. Por eso, es necesario mencionar, que a la hora de asegurar el correcto funcionamiento en la implementación de un reglamento que regule el funcionamiento de viviendas de alquiler turístico se deberá tener en cuenta una serie de elementos similares a los tenidos en cuenta en los casos anteriores.

Sale a la luz, para asegurar la correcta implementación, se ha utilizado en la mayoría de los casos el siguiente esquema: procedimiento de inspección de los establecimientos e inmuebles, establecimiento de sujetos responsables ante infracciones en la reglamentación, grado de las infracciones, sanciones (generalmente: apercibimiento, multa, inhabilitación, clausura y revocación título para ejercer la actividad, en orden creciente de gravedad), criterios para graduación de sanciones, grados de sanciones, sanciones accesorias y, finalmente, órgano de aplicación encargado de hacer efectivo el régimen sancionatorio.

## **1.2. ELEMENTOS SINGULARES**

### **1.2.1. Introducción**

En cuanto al análisis comparativo de elementos comunes hallados en los distintos casos, surgieron otros elementos que por falta de valores comparables, pero por su relevancia en sí serán mencionados en este apartado. Respecto de esto, se tuvo en consideración ubicar factores destacables que fuesen más allá en lo que se refiere al concepto tradicional de alojamiento turístico y enfocaran una resolución normativa a cuestiones problemas desde otro ángulo.

Estas situaciones novedosas tienen origen, ya sea, por la situación específica que se buscó resolver en cada norma, o para asegurar de manera más rigurosa el resguardo de ciertos derechos sobre las partes intervinientes, a saber, el propietario, el intermediario o el usuario del servicio de alojamiento.

En adelante se detallarán las situaciones halladas en cada caso, y se dará respuesta al origen de las mismas en función del caso central de estudio y de los posibles aportes a la misma.

## 1.2.2. Desarrollo por casos

### 1. Caso Islas Baleares

En cuanto al caso de Islas Baleares, se destacan en primer lugar aclaraciones que hacen a la definición de la unidad de alojamiento o VTV. Las Viviendas Turísticas de Vacaciones son definidas como unidades unifamiliares aisladas con un máximo de 6 dormitorios y 12 plazas, dentro de las cuales no se puede hacer simultáneo un uso turístico y residencial. A su vez se define las VTV a través de la figura que las comercializa, el Empresario de VTV, *cualquier persona física o jurídica que ofrezca al mercado, sea como propietario o intermediario* (Decreto 55/2005).

Por otro lado, la normativa determina la posibilidad de que además de los requisitos mínimos, las administraciones insulares puedan establecer procedimientos y requisitos específicos a cumplir por las VTV para ser clasificadas en diferentes categorías. En función de esto, se tendrán en cuenta ubicación, tipología, características y calidades ofrecidas.

Otro hecho de vital importancia, como mecanismo a la hora de elevar los estándares de calidad de las unidades, es la exigencia sobre los empresarios de disponer por cada quince viviendas que comercialice, una que cumpla con lo convenido por ley respecto de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Respecto de esto, impone el acreditar que la vivienda dispone de, *como mínimo, de un acceso, un dormitorio y un baño adaptados* (Decreto 55/2005)..

#### Síntesis parcial:

Respecto de la especificidad en la que recae la definición, la misma se debe a que en el caso de Islas Baleares se busca acotar el campo de viviendas que puedan acceder a la categoría de VTV, en pos de elevar la categoría media de la oferta de Viviendas Turísticas vacacionales. Esto es posible, puesto que es de gran interés por parte de los actores intervinientes esta meta apuntando a un cliente que busca destinos internacionales.

Esta cuestión se ve en los fundamentos de la misma. Allí se aclara que en la práctica, la normativa anterior no logró se cumplieren los requisitos que exigía, derivado esto de un uso tradicional del concepto de alojamiento turístico. La misma logró ser modificada luego de ser consultados los sectores interesados.

Por otro lado, se establecen las bases para implementar un sistema de categorización de las Viviendas Turísticas de Vacaciones a través de cuatro variables, a partir de las mismas se deberán implementar las categorías de las mismas.

Por último, es destacable el uso de la normativa como herramienta, para aumentar dentro de la oferta la cantidad de propiedades que dispongan de los requisitos de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas actualizando a los estándares de

hoy la reglamentación. De esta forma se elevan los estándares de calidad de la oferta y a su vez aumenta su competitividad con otras modalidades de la oferta de alojamientos que cumplen hace tiempo con estas normas.

## **2. Caso País Vasco**

En primer lugar se establece la consideración de apartamentos turísticos, a aquellas propiedades cuyos titulares exploten más de tres viviendas turísticas. También se determina la consideración de clandestinas a aquellas propiedades que no posean su copia de notificación sobre su dedicación al tráfico turístico.

Por otro lado, respecto de los derechos del usuario, la normativa establece varios elementos que aseguren su cumplimiento, como así también sus obligaciones. Al respecto se establecen, el régimen de prohibiciones al usuario, como así también sus derechos y obligaciones en función del Decreto 317/1996, por el cual se regulan los mismos. Por último, y conforme al mismo decreto, se determina la disposición de hojas de reclamaciones a los usuarios.

Finalmente, dos aspectos importantes son tenidos en cuenta. Por un lado, determina a la Administración Turística como encargada de impulsar un sistema de clasificación turística de la oferta de alojamiento en lo referido a esta modalidad. Por otro lado, se establece que dentro del precio de alojamiento, estará comprendido *el disfrute de los elementos comunes del edificio en el que se encuentre la vivienda* (Decreto 191/97).

### Síntesis parcial

En primer lugar, el traspaso de la modalidad de VTV hacia apartamento turístico, deviene en una forma de mayor exigencia de la norma al equiparar formas de competencia desiguales entre propietarios de unidades de alojamiento. Esto desde el punto de vista que la modalidad de apartamento turístico es más rigurosa en sus requisitos, igualando así la situación para quienes en teoría tienen una participación en mejores condiciones dentro el mercado por poseer más de tres VTV. También plantea un aporte la condición de clandestinidad sobre aquellas unidades que no presenten copia de dedicación al tráfico turístico, esto subsana la permisividad de la norma que sólo requiere copia para comercializar VTV, y agrega la posibilidad de acciones de sanción.

Es importante el hacer explícito dentro de la norma un régimen de derechos, obligaciones y prohibiciones al usuario, esto sienta las bases para asegurar reglas del juego a la hora de comercializar la actividad. Además de garantizar el buen cumplimiento de los derechos de las partes, propietario, agente intermediario y usuario, esto genera un proceso de retroalimentación por parte de cada actor a la hora de poder controlar el accionar del otro. Deviene esto en una mayor adhesión a la norma si la misma resguarda correctamente su situación.

Por último, establece el órgano encargado de llevar a cabo un sistema clasificatorio de la modalidad, sentando las bases de competencia de dicho elemento. De mayor relevancia es el hecho de determinar el uso y goce de los elementos comunes del edificio donde se encuentre la unidad. Esto es un elemento de trascendencia, teniendo en cuenta que la modalidad de VTV es muy reciente y que varios edificios o conjuntos de propiedades cuentan con servicios comunes que agregan jerarquía y elementos de calidad y competitividad, respecto de otras unidades.

### **3. Caso Principado de Asturias**

Respecto del caso de Asturias, el mismo recae en elementos diferentes para acotar el campo de actuación de las Viviendas Turísticas vacacionales. Por un lado, determina la capacidad máxima de las mismas en 14 plazas, distribuibles en un máximo de siete habitaciones. Por otro, elimina de la consideración de VTV a los pisos o *viviendas independientes existentes en un edificio de varias plantas y sometidas al régimen de propiedad horizontal* (Decreto 34/03).

#### Síntesis parcial:

En función del análisis, el caso sólo acota el universo de alojamientos turísticos extrahoteleros determinando un límite de capacidad de las VTV y excluyendo del mismo los pisos en edificios afectados al régimen de propiedad horizontal. Con esto se prevé eliminar situaciones de competencia desleal acotando la capacidad de las viviendas consideradas dentro de la categoría.

### **4. Caso Uruguay**

El caso Uruguay reglamenta la actividad realizada por los prestadores de servicios turísticos, en este caso, los Prestadores de Servicios Turísticos inmobiliarios. El mismo incorpora, quedará a criterio de la autoridad de aplicación, el Ministerio de Turismo, la autorización de inscripción al registro correspondiente. Esto, en función de aquellos titulares y/o representantes que registren *antecedentes administrativos como integrantes de empresas, que hayan sido objeto de infracciones, determinante de clausura definitiva de las mismas* (Decreto 385/94).

#### Síntesis parcial

Al respecto, es útil la incorporación de este elemento, puesto que resulta de importancia la utilización de un registro que incorpore datos sobre prestadores con antecedentes administrativos o en situación de irregularidad. De esta forma, se garantiza la erradicación de prestadores que puedan atentar contra la correcta prestación del servicio de alojamiento, en pos de garantizar el bienestar de los usuarios.

## 5. Caso Mendoza

Respecto de este caso, se presenta como elemento diferencial la aclaración, dentro de la definición de las Propiedades de Alquiler Temporario, sobre las unidades de viviendas que *podrán estar alcanzadas o no, por el régimen de viviendas de propiedad horizontal* (Decreto 786/08). Por otro lado, también se establece una clasificación a priori de las unidades de alojamiento, las mismas son clasificadas en función de la cantidad de ambientes. La clasificación se establece en unidades monoambiente y poliambiente, la misma determina la superficie mínima del primero, como la presencia de un dormitorio, al menos, y su capacidad mínima en el segundo.

Resultan de gran relevancia dos elementos presentes en este caso. Por un lado, establecer como requisito para la inscripción de la PAT en el debido registro, la *aprobación expresa del consorcio otorgada en reunión extraordinaria citada al efecto en el caso de estar sujeta al régimen de propiedad horizontal* (Decreto 786/08). Por el otro, se requerirá la presentación anual, como condición para la vigencia de la habilitación, del certificado expedido por profesional matriculado, que acredite se cumplen las medidas de seguridad de todos los *servicios que puedan generar daños al personal de los establecimientos, usuarios y vecinos* (Decreto 786/08).

### Síntesis parcial

Por un lado, la norma establece el hecho indistinto de la afectación al régimen de propiedad horizontal sobre las unidades, para así asegurarse sean contenidos dentro de la consideración PAT todos los inmuebles ofrecidos en alquiler. Esto, independientemente de su tipología, evitando una enumeración extensiva de tipologías de inmuebles. Por otro lado, se elabora una clasificación de las unidades en mono y poli ambientes, en función de la existencia o no de habitaciones. Esta clasificación es útil a la hora establecer tarifas para iguales condiciones de servicios, puesto que no se podrá pretender un mismo valor ante iguales condiciones de servicios, o por el otro lado, el mismo valor por un monoambiente con mayor cantidad de servicios que un poliambiente.

En cuanto a la consideración de autorización por parte del consorcio, se considera innecesario puesto que va en contra del derecho de cada propietario de utilizar libremente su propiedad. Además de elevar al consorcio la decisión si el edificio podrá contener unidades destinadas al alquiler temporario. Por otro lado, respecto de la vigencia de la habilitación, es imprescindible el asegurar con cierta periodicidad se cumplan las normas de seguridad de los servicios, en primera medida, y en segunda instancia, las normas que hacen a la calidad y confort. Para esto resulta útil la implementación de un sistema de seguimiento de las condiciones a través de profesionales idóneos.

## 6. Caso Neuquén

En primer lugar, se limita la consideración de Alojamiento Turístico Alternativo a aquellos edificios *existentes en localidades que posean como máximo 500 plazas habilitadas* (Resolución 555/04), o cuya población total no exceda los 6.000 habitantes, prestando servicio de alojamiento al momento de la publicación de la norma.

Respecto de las modalidades de los Alojamientos Turísticos Alternativos, “dormitur” y “cama y desayuno”, la clasificación es realizada en función de los servicios brindados. Al respecto, solo es comprable con el caso de estudio la modalidad de “dormitur”, puesto que la modalidad de cama y desayuno, además de ofrecer servicio de desayuno las unidades deben estar contenida dentro de un edificio común.

Finalmente, este caso hace mención de varios aspectos que hacen a las estancias y tarifas. Con respecto a las estancias, establece el precio del servicio el cual se referirá a pernóctes, aclarando la finalización de los mismos. Por otro lado, los prestadores están obligados a informar Al Organismo Oficial de Turismo Provincial, las tarifas de los servicios de alojamiento discriminadas por temporada alta, media, baja y feriados, discriminando a su vez temporada estival e invernal.

### Síntesis parcial

En primer lugar, se destaca el hecho de la delimitación de los ATA a poblaciones con escasa oferta de alojamiento turístico habilitado. Esto se debe a que esta modalidad presenta requisitos y exigencias menores y se trata con este elemento el incorporar a la oferta de alojamientos turísticos, aquellos prestadores que trabajan de manera informal. Esto resulta útil en localidades de escasa oferta de alojamiento.

Luego se mencionan aspectos que hacen a la contratación del servicio exclusivamente. Por un lado, el establecimiento de modalidades diferenciadas respecto del servicio de desayuno, por otro, el hecho de determinar estancias, tarifas y la presentación de las mismas de forma homologada por la autoridad provincial. Esto se debe a la informalidad a la hora de comercializar la oferta, y resulta útil como herramienta a la hora de implementar normas que estandaricen el servicio y den ciertos resguardos al usuario.

## 1.3. ASPECTOS RELEVANTES

### 1.3.1. ELEMENTOS COMPARABLES

La indefinición de la modalidad de alojamiento crea situaciones donde son las distintas partes (propietario, prestador intermediario y usuario) los más perjudicados, al no poder tener un marco regulatorio que proteja sus derechos y defina sus obligaciones. A tal fin, se puede recurrir a diversos elementos a la hora de establecer una **definición de “Casas y Departamentos”**, tales como la conformación estructural de la propiedad, o la presencia de alguno de los actores intervinientes, a saber,

propietario, agente intermediario, consumidor. Se puede también, recurrir al motivo de viaje o al tipo de turismo residencial como elementos necesarios.

El análisis contextual acerca de la normativa nos demuestra, es necesario definir específicamente tanto el alojamiento extrahotelero, como la modalidad específica de "Casas y Departamentos". Esto a la luz de alcanzar una reglamentación con mayor efectividad, que ataque las cuestiones problema que se deseen resolver. Esto crea situaciones donde son las distintas partes (propietario, prestador intermediario y usuario) las más perjudicadas, al no poder tener un marco regulatorio que proteja sus derechos y defina sus obligaciones. Entender las áreas grises de la cuestión y apuntar a definir adecuadamente la modalidad específica, es un punto de partida.

En referencia al establecimiento de **registros**, tanto **de los prestadores como de los propietarios**, es destacable el caso de Baleares o Mendoza, donde se establece ambos casos de forma simultánea. La idea es fortalecer la actividad y sumar a que regularicen su situación aquellos propietarios que ofrecen sus inmuebles de forma individual. A su vez se tiene en cuenta que son actividades distintas, por lo tanto, con obligaciones de grado diferente.

Es remarcable el caso de la Provincia de Mendoza, en cuanto al procedimiento por el cual se otorga el certificado de categorización. Para el mismo, un profesional matriculado debe constatar se cumplan, dentro del inmueble, todas las medidas de seguridad correspondientes a los servicios, que puedan afectar al bienestar de las personas. Dicha medida será corroborada anualmente y será elemento necesario para la propiedad desarrollar la actividad de alojamiento.

Respecto de los **pre-requisitos administrativos**, cabe destacar la situación del País Vasco. Una vez notificada la Autoridad de Aplicación, sobre la intención del propietario de la dedicación de su inmueble al tráfico turístico, podrá optar por categorizar su inmueble. Sólo a partir de obtener la categorización, su propiedad podrá ser incluida en cualquier plan o iniciativa pública de promoción turística. Caso contrario, podrá ofrecer su propiedad por su cuenta, contando con la certificación correspondiente.

Con esto se pueden subsanar varias situaciones de conflicto, que representan para los propietarios que no están interesados en acceder a la categorización de su inmueble. A su vez, se los obliga a certificar su propiedad, para poder desarrollar la actividad de alojamiento, obteniéndose con esto un conocimiento más aproximado de la real oferta de alojamiento extrahotelero con que se cuenta y menos situaciones de clandestinidad. Finalmente se ofrece la posibilidad de incluir las propiedades categorizadas en planes o iniciativas públicas de promoción turística.

Es fundamental, respecto de las **obligaciones del prestador**, se garanticen ciertos elementos durante la prestación del servicio de los cuales no se puede prescindir. Independientemente, resulta de gran trascendencia como requisito, la existencia de un domicilio y atención telefónica para resolver inconvenientes de los usuarios las 24

horas. Este elemento se presenta como fundamental para establecer ciertos resguardos sobre el consumidor, cuestión algo endeble bajo esta modalidad de alojamiento.

Es importante tomar el aporte de todos los casos, respecto de los **requisitos mínimos** y reordenarlos en función de ciertas prioridades. Resulta útil establecer un mínimo necesario, que defina la modalidad y además permita regularizar la situación de la propiedad. Por otro lado, un sistema basado en requisitos adicionales de seguridad, de superficie y sobre el equipamiento y los servicios, permitiría crear un sistema de categorías escalonado, para quienes quieran optar por acceder a categorizar su inmueble.

Con esto, se ve la intención en algunos casos de incursionar en una reglamentación que categorice la modalidad de alojamiento, sabiendo la dificultad que esto plantea. Se puede mantener la situación en un estadio intermedio, con una serie de requisitos mínimos que permitan regularizar la situación de los establecimientos y requisitos adicionales que aseguren al usuario ciertas condiciones, a saber, cuestiones de seguridad, confort, de servicios o accesibilidad.

En cuanto a los **beneficios** en los que puede recaer el prestador, por sumarse a lo establecido en una normativa que regule el alojamiento extrahotelero, encontramos dentro de los casos analizados dos elementos relevantes. Situaciones que beneficien al prestador por incorporarse al régimen de alojamiento, y otras donde con el desarrollo mismo de la actividad, el prestador ve más protegidos sus intereses por la reglamentación misma.

Por un lado, el caso de la Provincia de Neuquén, posibilita a aquellos que regularicen su situación sean incorporados a planes de promoción y publicidad pública, cuestión establecida en la mayoría de los casos. Este caso, agrega la posibilidad de incluir a los mismos en planes de beneficios fiscales o planes de capacitación pública. Por el otro, dentro de los ejemplos de beneficios que pueden ser desarrollados conjuntamente con la actividad de alojamiento, encontramos en el caso del Principado de Asturias un Régimen Contractual, que establece derechos y obligaciones de las partes.

En cuanto al **sistema sancionatorio** como elemento, encontramos en los casos españoles que el mismo se haya delimitado en las distintas normativas que regulan la actividad turística a nivel autonómico, donde el peso es contundente. Por su parte, es distinto el tratamiento que se da en los casos locales, donde se pierde un poco el grado de eficacia que pueda tener el mismo, debido a cuestiones que hacen a la falta de una normativa que englobe el alojamiento extrahotelero. Es destacable el caso de Neuquén, donde se especifica de forma extensiva y dentro de la normativa al mismo adquiriendo gran contundencia.

### 1.3.2. ELEMENTOS SINGULARES

En función de los elementos carentes de valores comparables, se ha hallado en el caso de **Islas Baleares** la inclusión de obligar a los empresarios encargados de comercializar el alojamiento extrahotelero, a incluir por cada quince propiedades, una que cumpla lo convenido por ley respecto de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Este elemento resulta de importancia, tal vez no en igual medida, en el caso de estudio para aggiornar la oferta extrahotelera del destino.

Respecto del **País Vasco** resulta relevante la mención sobre el régimen de prohibiciones al usuario, como el enunciado de sus derechos y obligaciones dentro de la situación contractual y, finalmente, la disposición de hojas de reclamaciones. Todo esto, establece normas de comportamiento entre ambas partes, protegiendo sus derechos de forma explícita, de manera mucho más marcada que en los restantes casos. Resulta en este caso también importante, la mención acerca del uso y disfrute de los elementos comunes del edificio, cuestión de gran relevancia al jerarquizar diferencialmente los inmuebles, respecto de otros.

Por su parte, el caso de **Uruguay** plantea dejar a criterio de la autoridad de aplicación, la autorización de inscripción al registro de empresarios intermediarios, en función de aquellos titulares y/o representantes con antecedentes administrativos. Este criterio es fundamental como regla, a la hora de establecer un registro de empresas intermediarias de alojamiento extrahotelero bajo la modalidad de “Casas y Departamentos”.

Finalmente, respecto de los casos locales dos consideraciones deben ser mencionadas. Respecto del caso de la Provincia de **Mendoza**, el ya mencionado aspecto donde se deberá presentar anualmente del certificado expedido por profesional matriculado, que acredite se cumplen las medidas de seguridad de todos los servicios.

Por otro lado, el caso de la Provincia de **Neuquén** resulta relevante la obligación de presentar tarifas de los servicios de alojamiento, discriminados los mismos por temporada alta, media y baja, como por fines de semana largos. Ambos aspectos resultan fundamentales a la hora de establecer parámetros que resguarden los derechos de las partes intervinientes, como también fundar reglas de juego claras para la actividad.

## **2. ANALISIS Y EVALUACION CASO DE ESTUDIO DECRETO PROVINCIAL N° 659/07**

### **2.1. ANALISIS Y EVALUACION**

En lo que respecta al decreto, su fundamento, pretende *ordenar aspectos físicos y operacionales del alojamiento turístico, receptando modalidades del mercado* (Decreto 659/07). Esto dirigido a tres objetivos; orientar a los consumidores en la elección de consumo, viendo protegidos sus derechos; instrumentar pautas uniformes que tiendan a facilitar la actitud decisonal del empresario y creen un marco de referencia, útil para instrumentar decisiones competitivas acerca del contexto empresario; y por último, facilitar la labor de la autoridad de aplicación, a la hora de favorecer situaciones que fortalezcan la actividad y menguar situaciones de especulación.

#### **2.1.1. Definición de la unidad de alojamiento**

Respecto de la definición de la unidad de alojamiento, puesto que el decreto reglamenta lo respectivo al alojamiento turístico en forma general, el mismo define cada tipo y subtipo, definiendo cada modalidad de alojamiento.

Por su parte define el alojamiento turístico como *aquel ofrecido por personas físicas o jurídicas, que presten servicio de hospedaje mediante contrato público, por períodos no menores al de una pernoctación, con o sin prestación de servicios complementarios* (Decreto Provincial 659/07).

Dentro del alojamiento turístico el decreto define las siguientes tipologías, por un lado el alojamiento turístico hotelero, y por otro, el alojamiento turístico extrahotelero. Dentro de este último define las siguientes subcategorías: Albergue de la Juventud (Hostel), Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), Alojamiento Turístico Rural, Casas o Departamentos, Casa de Familia, entre otros.

El subtipo "Casas y Departamentos" queda definido, como aquellos inmuebles con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas que sean ofrecidas en locación por día, por quincena o meses para alojar a turistas o viajeros ocasionales.

#### **2.1.2. Registro de prestadores / propiedades**

En lo referido al Registro de Hoteles y Afines, el decreto deja abierta la ampliación del mismo a través de la inclusión de las nuevas modalidades de alojamiento turístico. El mismo consta de dos subsecciones, Alojamiento Turístico Hotelero y Alojamiento Turístico Extrahotelero.

Será responsabilidad de los titulares, responsables de la explotación o apoderados de los establecimientos de alojamiento, la inscripción de los mismos en el Registro. La

autorización de funcionamiento, como su categorización o recategorización será competencia del organismo competente.

Respecto del alojamiento turístico extrahotelero, se establece la posibilidad de que la Autoridad de Aplicación coordine con los municipios interesados la implementación del mismo.

### **2.1.3. Certificado / habilitación**

En referencia de este elemento, el Decreto establece que la certificación podrá ser realizada *por el Organismo competente provincial o municipal o profesional idóneo en la materia, respecto de los servicios* (Decreto 659/07). Para esto, el prestador está obligado a presentar bajo declaración jurada la planilla correspondiente de certificación de servicios, la cual deberá ser actualizada anualmente, y presentada antes de cada temporada alta ante la Autoridad de Aplicación.

Por su parte, la categorización de los establecimientos tendrá una vigencia de tres años, antes de vencer dicho plazo el titular del establecimiento está obligado a solicitar la recategorización. El mismo procedimiento deberá realizar ante el cese, suspensión o ante *la incorporación de servicios o elementos constructivos* (Decreto 659/07) que hagan al nivel concedido.

### **2.1.4. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad**

En primera instancia, cualquier alojamiento turístico que se comercialice a terceros, debe contar con habilitaciones edilicias, comerciales y certificación de las condiciones de habitabilidad y servicios que brinda, esté incluido explícitamente o no en el Decreto.

En segundo lugar, las casas y departamentos que tengan por finalidad ser utilizados como alojamiento turístico extrahotelero, deberán contar con una certificación acerca de las comodidades y capacidad de los mismos. Dicha certificación podrá ser otorgada por *profesional habilitado o entidad capacitada -Martillero Público o Colegio de Martilleros-* (Decreto 659/07).

### **2.1.5. Obligaciones del prestador o agente intermediario**

Dentro del capítulo designado a Derechos y Obligaciones de alojamientos turísticos, se presta a confusión la designación de los mismos de forma aparentemente indistinta entre las tipologías. Esto respecto de los alojamientos turísticos, la forma genérica, y los alojamientos turísticos hoteleros, delimitación que no correspondería a la modalidad estudiada.

Dentro del título destinado a Alojamientos Turísticos Extrahoteleros, bajo el capítulo de Casas o Departamentos se establecen a los alojamientos bajo esta modalidad ciertas prohibiciones. Por un lado, no podrán en sus ofertas, promociones o avisos, haber

omisiones o la utilización de conceptos equívocos que induzcan a una concepción incorrecta del servicio. Por otro, se establece la prohibición de prestaciones adicionales, tales como servicio de mucama, limpieza o gastronomía, correspondientes a otras modalidades.

#### **2.1.6. Requisitos mínimos, de la propiedad**

Entre las condiciones mínimas de servicio se establece: Perfecto estado de uso, mantenimiento y conservación del inmueble, instalaciones y equipamiento; perfecto estado de uso, conservación e higiene de ropa de cama y baño, si lo hubiese; el equipamiento en función de las plazas; superficie mínima por persona; plano de obras aprobado; mobiliario por plazas; equipamiento de los baños; suministro de agua; calefacción; y finalmente heladera en perfecto estado de uso y conservación.

#### **2.1.7. Beneficios del prestador**

Respecto de esta variable no se hallaron elementos.

#### **2.1.8. Sistema sancionatorio**

El Decreto faculta a la Autoridad de Aplicación para efectuar verificaciones o auditorias necesarias para el control de calidad en la prestación de servicios, como la posibilidad de efectuar intimaciones o ajustes en la categorización o los servicios que considere, esto sin limitar la aplicación de sanciones correspondientes.

Será motivo de sanción ante la Autoridad de Aplicación la falta de presentación de la papelería necesaria para lograr la certificación de los servicios como su actualización; lo mismo sucederá ante la falta de certificación acerca de las comodidades de la propiedad y su capacidad, necesarios para ofertar sus servicios públicamente.

La ley 5254/48, de la Dirección de Turismo y Parques, de la provincia de Buenos Aires, establece tanto la obligatoriedad de inscripción y su categorización para los establecimientos que presten alojamiento turístico en el ámbito de la provincia, como las infracciones por faltas a la misma.

Respecto de las infracciones, el no cumplimiento de las obligaciones podrán ser sancionadas con apercibimiento, infracción, clausura temporaria de hasta un año y clausura definitiva. Tales infracciones podrán ser sancionadas por la Dirección de Turismo y Parques ante faltas en la inscripción en el registro, la declaración de las tarifas y su aumento, la correcta visualización del certificado que autoriza las tarifas y la disposición al público de un "Libro de Reclamos".

#### **2.1.9. ELEMENTOS SINGULARES**

En primer lugar, surge como elemento distintivo la posibilidad de que la certificación, respecto de los servicios del alojamiento turístico, la realice no sólo el

IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO  
EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

- Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles -  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.

Organismo competente provincial o municipal, sino también un profesional idóneo en la materia.

En segundo lugar, se establece un sistema de variables, a la hora de establecer las distintas categorías de las distintas modalidades además de las establecidas en la reglamentación. Se tendrá en cuenta *los servicios que presta, la antigüedad de la edificación y su mantenimiento, su funcionalidad y el estado general del edificio, el acondicionamiento y la decoración general, al conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias y eléctricas* (Decreto 659/07).

Por otro lado, se agrega el tener en cuenta *elementos de valoración como elementos diferenciales, condiciones, cualidades o características distintivas en las prestaciones y en el edificio destinado a alojamiento turístico* (Decreto 659/07).

ALOJAMIENTO TURISTICO: DECRETO 659/07.		
Subtipos	Modalidades	Categorías
Alojamiento Turístico Hotelero	Hotel	1-5 estrellas
	Apart-Hotel	1-5 estrellas
	Cabañas o Bungalows	1-3 estrellas
	Hostería o Hostal	1-3 estrellas
	Residencial u Hospedaje	A Y B
Alojamiento Turístico Extrahotelero	Albergue De la Juventud (Hostel)	-
	Cama y Desayuno (Bed & Breakfast)	-
	Alojamiento Turístico Rural	-
	Casa o Departamentos	-
	Casas de Familia	-

Fuente: Decreto 659/07 (elaboración propia).

## 2.2. ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:

### 2.2.1. ELEMENTOS COMPARABLES:

#### 1. Aspectos Relevantes de Interés

Respecto del **Registro de Hoteles y Afines** se prevé su ampliación al incluir nuevas modalidades que surjan, pero más importante resulta la posibilidad de establecer un trabajo conjunto con los municipios interesados, en cuanto a las modalidades de alojamiento turístico extrahotelero. Esto es importante, ya que prima una reglamentación que siga líneas generales para toda la provincia. A su vez, se prevé una posible implementación a nivel local, que resuelva las problemáticas específicas de cada municipio, sin ir esto en detrimento de las necesidades a nivel supralocal.

En cuanto al otorgamiento de los distintos **certificados** sobre la propiedad, se establece la posibilidad de su otorgamiento a través de autoridad provincial, municipal o profesional idóneo. Esto es importante por el hecho que delega la posibilidad de optar por un sistema que mejor se adecúe a las posibilidades de cada ámbito local.

Resulta vital la diferenciación entre los plazos de certificación de servicios, por un lado, y de categorización, por otro. Pese a que la verificación de la categoría otorgada puede resistir un plazo más laxo, no así el de la certificación de servicios, cuyo plazo sería anual. Esto resulta útil para la modalidad de casas y departamentos, si se hace hincapié en controlar los servicios sobre aspectos que hacen a la seguridad.

A su vez, se requiere la presencia de certificación que hace a cualquier actividad comercial y a los alojamientos turísticos en forma específica, habilitaciones edilicia y comercial. Por otro lado, se exige certificación específica sobre los alojamientos turísticos extrahoteleros, acerca de sus condiciones de habitabilidad y servicios. Este último aspecto resulta importante a la hora establecer procedimientos tendientes a estipular los requisitos previos que deben cumplimentar dicho subtipo de alojamiento.

#### 2. Aspectos Susceptibles de Revisión

En cuanto a la **definición**, es condición aparentemente casi necesaria, que el alojamiento extrahotelero sea definido por oposición al alojamiento hotelero, el cual es definido por la normativa como aquel *brindado en establecimientos con explotación y administración común o centralizada, en forma habitual, en habitaciones independientes* (Decreto 659/07).

Así el alojamiento extrahotelero, sólo es definido por todo aquello que no sea considerado como alojamiento hotelero y es identificado por las modalidades que lo comprenden. Esta situación en su definición deviene en una problemática al hallar un marco legal que lo defina y reglamente, repercutiendo en una actividad donde resultan perjudicados las distintas partes.

Respecto de las **obligaciones del prestador**, el reglamento no delimita bien si los mismos, aparentemente generales, son para todos los alojamientos turísticos o no. Pese a esto, confunde más el hecho que sólo algunos artículos aclaran se habla de alojamientos turísticos hoteleros, por lo que se puede concluir se establecen obligaciones para éstos solamente, o su tratamiento resulta confuso. En el capítulo referido a Casas y Departamentos se hace referencia a obligaciones que hacen a la forma de prestar información y sobre servicios adicionales que hacen, éstos últimos, a otras modalidades, por lo tanto no se establecen allí obligaciones específicas a la modalidad.

En cuanto al establecimiento de **requisitos mínimos** de las propiedades, se hallan tres problemas básicos. Por un lado, algunos requisitos resultan vagos en su delimitación al no establecer parámetros, por otro lado, se recae en exigencias puntuales dejando de lado cuestiones más generales que luego permitan un nivel de exigencia en detalle.

Finalmente, no se tiene en cuenta cuestiones primordiales, como lo son situaciones de seguridad o que hagan a la calidad en la prestación, recayendo, sin embargo, en algunos elementos cuantificables sin tenerlos en cuenta en su totalidad.

Respecto de los **beneficios** en los que pudiese incurrir el prestador, no se establece ningún tipo de incentivo para el mismo, ya sea por abandonar su situación de irregularidad, como tampoco en lo que hace a cuestiones de la reglamentación de la actividad en sí.

Por último, se establece en la **Autoridad de Aplicación** la capacidad de verificar, auditar, controlar, realizar ajustes en la categorización, intimar o sancionar, ante incumplimientos a la norma. No se establece ningún tipo de procedimiento, ni se tiene en cuenta la facultad de delegar algunas de estas funciones a otros ámbitos, lo cual resulta elemento recurrente en los casos del contexto.

## 2.2.2. ELEMENTOS SINGULARES

### 1. Aspectos relevantes de interés

La inclusión de la figura de un **profesional idóneo**, para otorgar la certificación respecto de los servicios resulta un elemento útil a la hora de organizar un sistema que regule la modalidad de Casas y Departamentos, como así también a la hora de garantizar ciertos principios sobre la seguridad de los servicios y el cumplimiento de la normativa.

Por último, se establecen los **lineamientos** a seguir a la hora de implementar un **sistema que categorice el alojamiento turístico extrahotelero**. Estas variables no sólo hacen a cuestiones mensurables, sino que se incluyen elementos que hacen la calidad del servicio y a su prestación general, cuestiones que deberán tenerse en cuenta a la hora de su reglamentación.

### **3. ANALISIS Y EVALUCION COMPARATIVA PROYECTO “HOGAN” Y PROGRAMA SOLES**

#### **3.1 ANALISIS Y EVALUACION COMPARATIVA CASOS-PROYECTO**

En primer lugar, el Proyecto “Hogan” se propone la creación de una herramienta legal, que cree la autoridad de aplicación provincial que de control al alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. Este órgano, en conjunto con los distintos municipios, llevará un control local acerca de la inscripción de los inmuebles, a los cuales se les otorgará un certificado de categorización en función de sus características.

Con esto, se propone alcanzar dos grandes metas. Por un lado, traer seguridad al consumidor al contar con una oferta registrada, con su correspondiente inscripción y verificación, garantizándole al usuario una mayor garantía acerca de lo ofertado y lo contratado. Por otro lado, permitir a estos municipios de turismo receptivo, con alta proporción de oferta de alojamiento extrahotelero, el conocer realmente su capacidad respecto de la modalidad de “Casas y Departamentos”, como así también las condiciones en función de las categorías.

El otro caso, el Proyecto Soles, se propone implementar el mejoramiento de la oferta extrahotelera, a través de la difusión de un sistema de categorización del alojamiento turístico extrahotelero, específicamente la modalidad analizada. El programa prevé esta implementación a nivel municipal, con el trabajo conjunto de la Municipalidad de General Pueyrredón, el Ente Municipal de Turismo y la organización y supervisión del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos del Distrito de Mar del Plata.

La idea general del proyecto es implementar un modelo de trabajo inter orgánico que pueda ser aplicable a nivel municipal y después en otros municipios. El proyecto intenta también, concientizar y jerarquizar la calidad del alojamiento, orientando al consumidor y provocando un proceso decisional que coincida con sus expectativas, y a su vez, erradicar situaciones de especulación y de prestación informal del alojamiento.

Es importante destacar que no se hallaron elementos respecto de las variables “definición de la unidad de alojamiento”, “obligaciones del prestador o agente intermediario” y “requisitos mínimos de la propiedad”. El caso de la última variable es entendible, puesto que ambos proyectos pretenden reglamentar lo concerniente a la modalidad de “Casas y Departamentos” establecido en el Decreto 659/07, el cual ya establece requisitos mínimos para dicha modalidad.

##### **3.1.1. Registro de prestadores / propiedades**

En lo que respecta al Proyecto “Hogan”, el mismo establece será competencia de la Autoridad de Aplicación, dependiente de la Secretaría de Turismo y en coordinación con los municipios, la instrumentación de un registro de inmuebles del

alojamiento turístico extrahotelero. La inscripción ante los municipios, por parte de los propietarios y/o administradores, irá acompañada de un informe de martillero público habilitado. En el mismo, se incluirá información acerca de los servicios incluidos, comodidades y capacidad.

Por su parte, respecto del establecimiento de un registro de propiedades de alquiler temporario con fines turísticos, el Programa Soles establece será el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos del Departamento Judicial Mar del Plata el órgano designado. El mismo se encargará tanto de registrar, como de llevar una base de datos de los inmuebles con certificado de categorización otorgado.

### **3.1.2. Certificado / habilitación**

Por su parte, el proyecto que cuenta con media sanción del Congreso, establece que será el Registro de inmuebles con destino a regular el alojamiento turístico extrahotelero, quien otorgará un certificado de habilitación del mismo. Para esto, será entregado a dicho registro un informe realizado por un martillero público habilitado, acerca de las características del inmueble. El certificado identificatorio de inscripción deberá ser exhibido en el inmueble.

Por otro lado, el Programa Soles propone el procedimiento sea desarrollado por la Municipalidad de General Pueyrredón y el Ente Municipal de Turismo junto a la organización y supervisión del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos. El mismo, establece sean los colegiados los encargados de relevar las propiedades a través de planillas de tasación, para que luego una Comisión de Categorización, dependiente de dicho colegio, sea quien establezca la categoría y entregue un certificado identificatorio. La misma tendría una vigencia anual, donde se re-verificaría antes de la temporada alta para mantener o no dicha categoría.

### **3.1.3. Pre requisitos administrativos de funcionamiento de la propiedad**

No se hace mención en profundidad respecto de los pre-requisitos administrativos, salvo que en ambos casos, se localizan procedimientos administrativos acerca de la categorización de los inmuebles.

El Proyecto “Hogan” determina, que la inscripción de los inmuebles se realizará en los municipios. Este procedimiento lo realizarán los propietarios y/o administradores junto con un informe realizado por un martillero público habilitado. Previa aprobación de la categorización, el municipio realizará una inspección de constatación.

Por su parte, el Programa Soles determina, de similar manera, que los tasadores constatarán determinados atributos de los inmuebles, los cuales les adjudicarán una categoría determinada, verificada luego por la Comisión de Categorización.

#### **3.1.4. Beneficios del prestador**

Respecto de los beneficios en los que puede incurrir el prestador dentro del posible marco de las normativas, sólo podemos apreciar el uso de este elemento en el Programa Soles. En el mismo, se establece que aquellas propiedades que se incorporen a la categorización, tendrán prioridad en la oferta y difusión publicitaria que hagan los agentes inmobiliarios, siendo incluidas a la vez en un paquete abierto.

#### **3.1.5. Sistema sancionatorio**

Aunque no se hace mención específica de un sistema sancionatorio ni de un órgano responsable de su aplicación, se infiere del Programa Soles, que será la Comisión de Categorización, dependiente del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos la encargada de hacer cumplir la normativa. Dicha comisión será responsable de verificar la valuación de las propiedades realizadas por los colegiados, como así también su funcionamiento. También entrará en juego a la hora de la re-verificación en la categorización de las unidades, con vencimiento anual.

#### **3.1.6. ELEMENTOS SINGULARES**

Ambos casos son similares, o presentan elementos disímiles comunes entre sí pero distintos a los casos vistos en el análisis de contexto. En lo que se refiere al procedimiento para obtener la certificación de la categorización del inmueble los pasos son similares, como también los órganos encargados.

Por un lado, el Proyecto "Hogan" determina que los inmuebles serán inscriptos en los municipios, por parte de los propietarios y/o administradores. Dicha inscripción irá acompañada de un informe realizado por un martillero público habilitado, sobre características y capacidades del inmueble. Subsano este paso, el municipio entregará un certificado identificador de inscripción, previa inspección de constatación de las características de la propiedad. La aprobación de la categorización estará a cargo de la Autoridad de Aplicación provincial.

Por su parte, el Programa Soles establece que serán los martilleros habilitados quienes tasan los inmuebles, y serán ellos quienes presenten la documentación a la Comisión de Categorización. Sin embargo, será esta última quien determine la categorización del inmueble y elevará un informe al EMTur y al Colegio de Martilleros, quien emitirá el Certificado de Categorización e inscribirá la propiedad en el registro dependiente de la institución.

Otro elemento común entre ambos proyectos, es el enunciado de las variables que se utilizarán a la hora de implementar el sistema de categorías para el alojamiento turístico extrahotelero. Por su parte, el Proyecto "Hogan" enuncia serán tenidos en cuenta a la hora de establecer el sistema de categorías: características, servicios, prestaciones, equipamiento y ubicación del inmueble.

Mientras que, por otro lado, el Programa Soles establece que el sistema de soles, que establece las categorías, estará determinado por: antigüedad, ubicación, estado general, entorno, amoblamiento, metraje, orientación, servicios, cochera y adicionales.

Respecto de la categorización, ambos proyectos establecen un sistema de categorías que van del uno al cinco, en orden ascendente en función de la calidad. Llaves y soles son los elementos utilizados para designar los niveles las categorías, tanto para el proyecto presentado por el Diputado Hogan, como para el proyecto que cuenta con el apoyo del Colegio de Martilleros del Distrito Mar del Plata, respectivamente.

Por su parte, el Proyecto Soles agrega un elemento interesante. La calificación soles, la cual será otorgada en función de las características del inmueble es ponderada por una categorización estacional. La categorización estacional se determina por colores: rojo (Enero y Febrero), amarillo (Diciembre, Marzo, Semana Santa y vacaciones de invierno) y verde (resto del año), así en función de los períodos de temporada alta, media y baja, respectivamente. De esta forma, el valor del alquiler se obtiene ponderando la clasificación soles por la categorización estacional.

### **3.2. APRECIACION DE LOS ASPECTOS RELEVANTES DE INTERES Y SUSCEPTIBLES DE REVISION:**

#### **3.2.1. ELEMENTOS COMPARABLES**

##### **1. Aspectos relevantes de interés**

En primer lugar, en lo que hace al establecimiento de un **Registro de Propiedades**, ambas normas establecen similares propuestas. La diferencia entre ambas recae en el hecho de que el Proyecto "Hogan" propone autoridades a nivel provincial, mientras que el Programa Soles las establece a nivel municipal.

El Proyecto Hogan establece un trabajo coordinado entre la Autoridad de Aplicación provincial, con los distintos municipios ante los cuales inscribirán las propiedades los martilleros habilitados. Mientras que por otro lado, el Programa Soles establece que será el Colegio de Martilleros la autoridad de aplicación local que llevará adelante el registro, también con ayuda de los colegiados a cargo de tasar los inmuebles. Ambas opciones deberían estudiarse a través de los intereses en juego, por parte de los distintos actores involucrados. Aunque existe un registro referido al alojamiento turístico hotelero a nivel provincial, se debería analizar la pertinencia en la implementación de un registro local, en función de las diferencias que puede adquirir la modalidad, pero suscripto a uno general en el ámbito provincial.

##### **2. Aspectos susceptibles de revisión**

Se ve la necesidad de **definir la modalidad** de alojamiento específico sobre la que se pretende elaborar una reglamentación, o seguir los lineamientos de la normativa general provincial. Como ya se dijo, uno de los principales problemas de los

casos de normativa estudiados y de la modalidad de alojamiento en sí, recae en la dificultad de su definición. Esto trae aparejado diversos problemas que hacen a reglamentar la actividad, diferenciar la modalidad de alojamiento de otras y la incapacidad de implementar un marco regulatorio que proteja los derechos de actores involucrados en la actividad.

En cuanto al otorgamiento de un **certificado** habilitante de la propiedad ambos proyectos proponen distintas modalidades. Mientras que el Proyecto “Hogan” propone la identificación de la propiedad a través de un Certificado Identificador de Inscripción, el Programa Soles propone la entrega de un Certificado de Categorización específicamente.

Ambos proyectos introducen la presencia de un **martillero habilitado**, para ejercer la constatación de las características del inmueble a petición del propietario interesado. Una vez realizada, se presentará dicha papelería ante una comisión que previa evaluación otorgará la categoría correspondiente.

El primer proyecto se centra en la presentación de un certificado que verse sobre la inscripción en la actividad de alojamiento, mientras que el segundo sobre la constatación de la categoría correspondiente. Ambos funcionarían como elementos ampliatorios hacia las garantías de los derechos del usuario y ejercen un control sobre el propietario al incorporarse dentro de los parámetros exigidos en la norma, pero resultan insuficientes en ambos aspectos. Por un lado, porque no se exigen cuestiones que hagan a la habitabilidad de la propiedad ni sobre aspectos de seguridad hacia el usuario. Por otro, por el hecho que ambos proyectos se centran en aspectos que hacen a la categorización dejando de lado cuestiones previas no reglamentadas, que hacen a la actividad de alquiler de alojamiento extrahotelero bajo modalidad específica.

En cuanto a los **pre-requisitos administrativos** se menciona en ambos casos y de forma similar, el proceder administrativo para la inscripción de los inmuebles, el profesional interviniente y los órganos encargados de dar aplicación a la misma. Resulta destacable, el hecho de que en términos generales la actividad no está reglamentada para la modalidad de “Casas y departamentos”. Esto sucede tanto, en el decreto general de alojamientos turísticos, 659/07, como en ambos proyectos que harían a su reglamentación, dejando un bache en lo que hace a la correcta implementación de regularización de la actividad para la modalidad específica.

En cuanto a la **ausencia de obligaciones** al prestador, **como de requisitos mínimos**, o ampliatorios de las propiedades, ambos elementos son útiles a la hora de establecer parámetros que regulen la actividad. Tanto desde el punto de vista del usuario, al introducir elementos que protejan sus intereses, velando por sus derechos; como desde el punto de vista del propietario, limitando factores que hacen a situaciones de especulación y competencia desleal. También su inclusión, aportarían

elementos al destino, favoreciendo situaciones que prioricen la calidad de la oferta por sobre otras variables.

En cuanto a **beneficios para el prestador** sólo se vislumbra una propuesta en el Programa Soles, sobre la prioridad en la publicación de propiedades categorizadas, por parte de los prestadores. Esta variable es de suma importancia como herramienta, a la hora de incorporar al mercado formal una cuantía importante de propietarios que ofrecen sus inmuebles de forma individual.

Sólo una porción minoritaria de los propietarios comercializan sus inmuebles a través de inmobiliarias, por lo que resulta tal vez insuficiente como beneficio que propicie una situación de incorporación al mercado formal por parte de los mismos.

En cuanto a la existencia de un **sistema sancionatorio**, resulta de vital importancia el introducir expresamente la actuación del mismo a través de la autoridad de aplicación y el organismo competente que ejercerá el poder de policía, éste último, elemento carente en ambos casos.

### 3.2.2. ELEMENTOS SINGULARES

#### 1. Aspectos relevantes de interés

Dentro de éstos se ubica el **procedimiento de categorización** de los inmuebles, que ambos proyectos establecen. Ambos proponen a la figura del Martillero Público como tasador del inmueble, a petición del propietario y/o administrador de la propiedad. Mientras que un proyecto delega la potestad de órgano categorizador y fiscalizador en un órgano dependiente de la Secretaría de Turismo, el otro recae sobre el Colegio de Martilleros y la Comisión de Categorización, dependiente del mismo.

#### 2. Aspectos susceptibles de revisión

Respecto de las **variables** a tener en cuenta para establecer un **sistema de categorías**, es importante destacar ciertos aportes necesarios que den estructura al mismo. La categorización estacional, como la aparición de ciertos elementos que hacen a las condiciones generales del inmueble como a su entorno, hacen de la propuesta del Programa Soles una propuesta más completa que el Proyecto "Hogan" que sólo resulta en una enunciación de servicios. Igualmente se considera no se toman en cuenta ciertos aspectos que hacen a la prestación del servicio en sí y a las consideraciones de calidad en la prestación.

## **CAPITULO IV: ANALISIS Y EVALUACION DE LA PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS**

Para que una normativa tenga éxito durante su implementación, es importante que cuente con el apoyo de los distintos actores. Generalmente, una norma antes de ser aprobada es revisada por expertos en la materia, en este proceso, también son consultados los sectores involucrados. Para que una norma logre ser legitimada por estos sectores, su elaboración debe ser resultado de un proceso participativo, donde cada sector involucrado en la problemática o aquellos de más peso, sean tenidos en cuenta.

Después de analizar el proceso por el cual se aprobaron normativas similares que cuentan con un alto grado de aceptación, en dichos procesos se consultó a un determinado grupo de actores. En éstos, se hace hincapié en la participación de los sectores académico, gubernamental y privado y en el logro al consensuar puntos de vista que resulten en el articulado de la norma.

### **1. RESULTADOS ANALISIS Y EVALUACION PERCEPCION ACTORES INVOLUCRADOS**

#### **1.1 RESULTADOS POR DIMENSIONES Y VARIABLES**

##### **1.1.1. De concientización**

En función del análisis realizado sobre las respuestas obtenidas en las entrevistas a los distintos actores el mismo se estructuró en subgrupos de variables, a saber, actores intervinientes, contenido de la norma, viabilidad y sostenibilidad y, por último, certificación de servicios.

El primer subgrupo, acerca de los actores intervinientes en la problemática, intentaba indagar acerca de distintas cuestiones de los mismos, referidos a la cuestión analizada. En las mismas se buscaba hallar la opinión del sistema actoral acerca del grado de conocimiento, comprensión, participación e involucramiento respecto del reglamento de recategorización de la oferta de alojamiento, específicamente la modalidad de "Casas y Departamentos".

Estas cuestiones no fueron tenidas en cuenta dentro del análisis siguiente, puesto que fueron utilizadas como punto de partida, en la entrevista, para intentar surgir ciertas cuestiones tal vez no tenidas en cuenta a la hora de elaborar la entrevista.

### **1.1.2. De Contenido Normativo**

En cuanto al análisis de las primeras cuatro variables, las mismas están ubicadas dentro de un subgrupo que apunta a indagar sobre el contenido en sí del Decreto Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires. Se centra especialmente el interés sobre los criterios a tener en cuenta, a la hora de estructurar un sistema de categorización sobre la modalidad de “Casas y Departamentos”.

Para esto, se apunta a develar la opinión de los actores acerca de tres aspectos relevantes: Cómo afectará el establecimiento de requisitos mínimos sobre la modalidad “Casas y Departamentos”. A partir de los mismos, sobre qué factores habría que centrar interés a la hora de establecer un Sistema de Categorización adecuado. Por último, qué factores internos y externos, a la unidad de alojamiento en particular, se debe prestar importancia a la hora de establecer este sistema de categorías de alojamiento.

#### **1. Afectación Obligatoriedad de Requisitos Mínimos**

Respecto de la primera variable, sólo tres valores fueron obtenidos en las respuestas. En primer lugar, con una frecuencia obtenida media alta, se encuentra “Mejoramiento de la Oferta”. En segundo lugar y con una frecuencia baja, se ubicó “Buen estado, no especifica calidad”. Por último, y con frecuencia inferior “Aumento de clandestinidad”.

Respecto de la categoría “Mejoramiento de la oferta”, de la misma se desprenden varios aspectos y cuestiones problemáticas, que surgieron en las entrevistas. La noción de una mejora de la oferta de alojamiento turístico extrahotelero, fue asociada automáticamente con un aumento cualitativo de la misma, lo cual a su vez otorgaría un mayor rango de competitividad respecto de otras localidades con la misma idiosincrasia que Mar del Plata.

Esto a su vez trae aparejado otros aspectos. Por un lado, se plantea una situación donde el turista podrá ver satisfechas sus expectativas en mejor medida, al contar con información previa acerca del inmueble a arrendar. Por otro lado, el establecimiento de precios será en función de servicios y elementos inherentes a la unidad de alojamiento, y no en función de la cantidad de ambientes, estableciendo en mejor medida estándares de precios favoreciendo al cliente a la hora de tomar decisiones.

Por último, de esta categoría se desprendió la problemática que representa el aplicar un mejoramiento cualitativo de la oferta de alojamiento extrahotelero en función de los distintos intereses encontrados de los actores parte de la cuestión. En referencia a esta cuestión, surgió lo relevante que podría ser el accionar de las oficinas inmobiliarias, al requerir un aumento de exigencias al tomar unidades y como agentes promotores de la nueva modalidad, al aconsejar a propietarios y al dar

recomendaciones acerca de mejoras de sus unidades y posibles beneficios a obtener de tal accionar.

De la siguiente categoría resultante “Buen estado, no especifica calidad” surgieron varios elementos a mencionar. La misma hace referencia a términos extraídos del artículo 78 del Decreto 659/07, donde se exige *perfecto estado de uso, mantenimiento y prestación* de los elementos del inmueble.

De aquí se extrae que, por un lado es difícil establecer esto si no se especifica explícitamente que se pretende y que no. Para tal objetivo se precisa la constatación de ciertos elementos presentes o no, por parte de un profesional idóneo, y por otro, la utilización de elementos de mayor rigurosidad, como una planilla de materiales. A su vez, no se establece dentro de los requisitos mínimos elementos de seguridad, por ejemplo de los servicios de la unidad, cuestión de máxima relevancia.

Por último, la categoría de menor frecuencia, pero tal vez de cierta relevancia por representar las preocupaciones de ciertos sectores del sistema actoral desarrollado es “Aumento de clandestinidad”. La misma se desarrolla a partir de suposiciones acerca de la implementación de una reglamentación sobre la modalidad de “Casa y Departamentos”. Según el supuesto se provocará un aumento de situaciones clandestinas por parte de los propietarios que antes ofertaban a través de inmobiliarias. Ante un aumento de los requisitos hacia el propietario para permanecer en la actividad de alquiler turístico de sus inmuebles, éstos comenzarán a ofertar sus propiedades de forma particular o a través de los encargados de edificios.

## **2. Factores para una adecuada categorización**

Con respecto a la segunda variable analizada, surgieron tres valores predominantes o categorías de respuesta. Con una frecuencia alta, surgió como primera categoría “Servicios ofrecidos”, luego y con una frecuencia de aparición media “Factores inherentes al inmueble”, por último, y con frecuencia baja “Factores de seguridad”.

En primer lugar, surgieron con mayor frecuencia cuestiones que hacen a la prestación de servicios dentro de la unidad de alojamiento. Al respecto, se mencionaron elementos tales como: las instalaciones, el equipamiento, el mobiliario, complementarios y adicionales, cable, internet cochera, pileta, etc.

En segundo lugar, surgió como categoría común “Factores inherentes al inmueble”, ya sean éstos internos o externos al mismo. Dentro de estos elementos se mencionaron los siguientes: antigüedad, metros cuadrados, cantidad de ambientes, estado general, calidad de construcción, entorno, localización geográfica, ubicación en planta, asoleamiento, etc.

Por último, la categoría “Factores de seguridad”, aunque no surgió como representativa de la muestra, fue la tercera categoría en aparecer y su inclusión se

considera de vital importancia. Dentro de la misma, se mencionaron cuestiones a tener en cuenta como: elementos de seguridad del vecino, en función del turista y los problemas que puedan aquejarle; del turista, en función de los servicios y los elementos de seguridad correspondientes sobre los mismos; del propietario, en función de los ocupantes y la posibilidad de crear elementos que protejan al mismo.

### **3. Relevancia de factores internos**

En cuanto a la variable Factores Internos, tres valores recurrentes surgieron en las entrevistas. En primer lugar, y con una frecuencia alta se halla la categoría “Servicios y elementos de confort”, luego y con una frecuencia media, por un lado, “Servicios comunes de la unidad edilicia” y la categoría “Relativos a la propiedad”, por el otro, ambas con la misma frecuencia.

Respecto de la primera variable, trascendieron como principales parámetros recurrentes al detectar factores a tener en cuenta como prioritarios, al establecer categorías, aquellos referidos a los servicios brindados y a los elementos que agreguen confort a la prestación en general. Entre ellos se mencionaron, por ejemplo, condiciones de habitabilidad, equipamiento, amoblamiento, servicios generales, servicios adicionales.

En segundo lugar, hallamos la categoría referida a los servicios comunes con que podría contar la unidad edilicia o conjunto de propiedades. Surgió como tema recurrente, puesto que es un elemento recurrente de los últimos tiempos, la inclusión de esta categoría y la falta de tratamiento al respecto. Los copropietarios tienen el derecho al acceso de los mismos, tanto como sus inquilinos. En algunos casos ejercerían mayor influencia los servicios comunes que los propios del inmueble. Entre ellos podemos enumerar: pileta, pileta climatizada, hidromasaje, spa, gimnasio, quincho, áreas con servicio de internet inalámbrico gratis, etc.

Por último, pero con la misma frecuencia de aparición que la categoría anterior, surgieron como valor de respuesta común aquellos elementos relativos a la propiedad en sí. Entre estos elementos se mencionaron antigüedad del inmueble, superficie, accesibilidad, localización, asoleamiento. O sea, se tienen en cuenta aquí elementos relativos al entorno y condiciones en que la propiedad se presenta al turista, y cómo esto afecta las expectativas del turista.

### **4. Relevancia de factores externos**

Por su parte, dentro de la variable Factores Externos, tres categorías de respuestas fueron consideradas. En primer lugar la Categoría de respuesta “Proximidad”, con una frecuencia de aparición media, en segundo y con frecuencia media, pero inferior a la categoría anterior, el valor “Ubicación relativa”, y en último lugar, como categoría el entorno urbano con una aparición baja.

En función de la categoría “Proximidad” se tuvieron en consideración elementos como la localización geográfica del inmueble dentro del ámbito urbano y su ubicación respecto de elementos capaces de generar atraktividad. Estos elementos con capacidad de generar atraktividad y su cercanía a la propiedad funcionan como elementos que jerarquizan a la misma.

Por su parte, la categoría siguiente “Ubicación relativa” se refiere a elementos relativos a la ubicación y orientación de la propiedad dentro del edificio, en el caso de departamentos, y dentro del terreno, en el caso de casas, etc. Este elemento determina que se correspondan distintos niveles de jerarquización a iguales propiedades pero con diferentes lindes, por ejemplo, lindar con un terreno descubierto o con una pared, estar la propiedad ubicada en una vereda con sol todo el día o durante una fracción del día, poseer vista a la calle o no, o inclusive vista a algún elemento determinado, como ser el mar.

Por último, y con una frecuencia baja apareció como elemento común el “Entorno”. Esto se refiere a determinados sectores de una ciudad, que se constituyan como elementos de jerarquía para la propiedad por estar ubicados allí. Por ejemplo, ciertos barrios históricos, el centro fundacional de una ciudad, o sectores de importancia por su planta turística o de servicios, o por su oferta de atractivos.

### **1.1.3. De Gestión**

Las siguientes tres variables, son localizadas dentro del siguiente subgrupo. El mismo está orientado a indagar sobre la opinión del juego actoral, acerca de la capacidad de la norma de ser viable a la hora de su implementación y poder ser sostenida a lo largo del tiempo. Estas cuestiones hablan de la posibilidad de la norma de ser eficaz, o el grado de éxito a alcanzar, como también el grado de consenso respecto del juego actoral involucrado y su aceptación a través del tiempo.

Para llegar a dar respuesta a estas incógnitas, se resolvió indagar sobre los temas antes mencionados a partir de tres preguntas, acerca de la opinión del sistema actoral sobre la cuestión. En primer lugar se intentó dilucidar la opinión acerca de la capacidad a nivel local de generar procesos efectivos de difusión, concientización, control y penalización respecto de la implementación de la norma, sobre la modalidad de alojamiento estudiada.

En segundo lugar, se previó profundizar sobre las medidas a adoptar tendientes a generar procesos de consenso y aceptación de la norma, por parte del juego de actores directamente involucrados, a saber el propietario / inversor, el agente intermediario y el consumidor. Por último, se buscó conocer la opinión respecto de los posibles impactos que generaría la implementación de dicha reglamentación a nivel local, tanto sobre los actores involucrados directamente, como para la actividad de alquiler temporario de “Casas y Departamentos”.

### **1. Capacidad local para difundir, concientizar, controlar y penalizar**

Respecto de esta variable surgieron dos categorías de respuesta prioritarias. En primer lugar y con una frecuencia de repetición alta surgió “Sin capacidad de control y penalización”, en segundo lugar y con una frecuencia media hallamos la categoría “Difusión y aceptación a través de agencias locales”.

Respecto de la primera variable, la misma se compuso de diversas opiniones, las cuales apuntaban todas a lo mismo, la incapacidad a nivel local de lograr un correcto sistema de control y penalización, ante la implementación de un sistema que reglamente la categorización del alojamiento extrahotelero.

Respecto de la categoría, los distintos actores consideraron en primer lugar que la problemática no es parte de la agenda de cuestiones políticas problematizadas, por lo tanto, la misma no es considerada una situación prioritaria. A su vez, se considera una poca o nula capacidad de acción, tanto por la falta de intereses comunes en el sistema actoral, como por la ausencia de una oficina que se ocupe de la situación a nivel local.

Respecto de la falta de intereses comunes en el sistema actoral, se considera que propietarios / inversores, agentes intermediarios y consumidores, cuentan con intereses disímiles y una poca capacidad de consenso y acuerdo entre ellos. A su vez, la ausencia de una oficina a nivel local encargada de la situación, potencia la aparente dificultad de implementar un sistema de penalización eficaz.

Esta situación sucede ante distintas percepciones del sistema actoral caracterizada por diversas cuestiones; una situación aparentemente demasiado compleja de reglamentar, multas que no se adecúan a la situación actual ni representan situaciones restrictivas que obliguen a la regularización de la actividad, ni una oficina local que asume el poder de policía a nivel municipal de forma eficaz.

Por otro lado, se considera que sólo ciertas facciones dentro de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, el EMTur y el Colegio de Martilleros están interesados en una propuesta adecuada, convirtiéndose la situación en una cuestión de voluntad política, en función de los posibles beneficios a alcanzar o de cuan perjudicados se puedan ver.

En segundo lugar, nos encontramos con la categoría “Difusión y aceptación a través de agencias locales”. Dentro de esta categoría surgieron varios elementos o puntos de vista acerca de que factores son considerados los que posibilitarán una positiva difusión y posterior aceptación de la implementación de la reglamentación.

Respecto de esta categoría se vislumbra entre el sistema actoral entrevistado dos posibilidades de trabajo en conjunto. Por un lado, a través del esfuerzo mutuo entre la municipalidad y el Ente Municipal de Turismo, ambos ejerciendo esfuerzos a nivel local, a través de su contacto con otros actores involucrados reuniendo interesados e informando a través de reuniones, foros.

Por otro lado, la posibilidad que se proyecta es a través del trabajo de la Secretaría de la Provincia de Buenos Aires, el EMTur y El Colegio de Martilleros, de forma similar al que se realizara para la promulgación del Decreto 659/07, a través de distintos foros en toda la provincia y logrando apoyo también de otros municipios.

Otra cuestión que surge dentro de esta categoría, es el mayor grado de aceptación que la implementación de la norma podría obtener si se realiza una correcta difusión. La misma deberá centrarse en los aspectos positivos y situaciones beneficiosas a obtener por parte de los actores involucrados en función de los propios intereses de cada sector.

Al respecto, y finalmente, surge como figura central y predominante, la posible labor del Colegio de Martilleros y las inmobiliarias que se desarrollan en la actividad, como promotores de estos beneficios a propietarios y consumidores.

## **2. Acciones para generar consenso y aceptación**

En lo que se refiere a la siguiente variable, dos categorías de respuesta fueron predominantes entre las entrevistas realizadas a los distintos actores. En primer lugar y con una frecuencia de repetición alta apareció la categoría “Difusión a través de reuniones”, en segundo lugar y con una frecuencia baja surgió como categoría de respuesta “Problemática del propietario particular”.

Por un lado, surgió la categoría “Difusión a través de reuniones”, la cual implica varias acciones tendientes a alcanzar consenso y aceptación de la norma, respecto del juego actoral involucrado. Dicho proceso se prevé a través de un trabajo de la municipalidad en conjunto con el EMTur y el Colegio de Martilleros, el cual actuará en varias etapas.

En una primera etapa, se prevé el trabajo en conjunto con autoridades extra locales, pertenecientes a otros municipios con iguales inquietudes acerca de la implementación de la reglamentación bajo la modalidad de “Casas y Departamentos”. En una segunda etapa, con el juego actoral involucrado en la actividad dentro del municipio, a saber, el ámbito académico, autoridades provinciales, entidades empresarias, colegios profesionales y oficinas locales involucradas.

En un último paso, entraría en juego la labor sobre, por un lado, los martilleros habilitados encargados del desarrollo de la actividad como intermediarios, y por otro y principalmente, el propietario individual. Esto, porque es el propietario individual quien ocupa una porción mayoritaria del mercado de alquileres temporarios.

Se deberá hacer hincapié sobre determinados elementos. En una primera instancia se debe identificar todos aquellos aspectos positivos y posibles beneficios de la regularización de la actividad de alquileres temporarios de “Casas y Departamentos” en la que puedan incurrir, propietarios, agentes intermediarios y consumidores. Una campaña de concientización resultó como elemento común de respuesta.

La simplificación del proceso de implementación a través de su difusión a las partes intervinientes de forma activa, resultó elemento repetido. También resulta elemento común la implementación de un registro de propiedades y prestadores, como elemento positivo a la hora de aceptar la implementación de la norma.

Se prevé la centralidad del agente inmobiliario como elemento difusor, a través del Colegio hacia propietarios principalmente y consumidores, a éste último se prevé llegar también a través de la labor del EMTur.

Finalmente, la segunda categoría “Problemática del propietario particular”, hace referencia a que se deberán identificar las cuestiones que hagan dudar al propietario de regularizar su situación y acogerse a una reglamentación determinada. Por lo general, se plantea una gran dificultad al intentar aglutinar estas cuestiones y darles resolución a través de una normativa, por lo que se plantea una situación de ineficacia por parte de las autoridades locales.

### **3. Impacto de la implementación sobre actores parte**

Dentro de esta variable, surgieron varias categorías de respuesta dentro de los actores sociales entrevistados. En primer lugar y con una frecuencia media alta nos encontramos con la categoría “Mejora de la calidad de la oferta extrahotelera”, en segunda instancia y con una frecuencia media baja hallamos la categoría “Beneficios y protección de los derechos”. También con la misma frecuencia que la categoría anterior apareció con valor repetido “Difícil implementación”. En último lugar, y con una baja frecuencia de aparición “Menos situaciones de clandestinidad y especulación”.

En una primera instancia, fueron contundentes las opiniones expresadas acerca de la primera categoría “Mejora de la calidad de la oferta extrahotelera”. La mayoría de los actores consideraron como principal repercusión de la implementación de una norma que reglamente el alojamiento extrahotelero, devendría en una mejora cualitativa de la oferta local.

Respecto de esta mejora, la misma se sustentaría en dos pilares, por un lado, debido al aumento de exigencias que los agentes inmobiliarios ejercerían sobre los propietarios / inversores a tomar propiedades o informar acerca de la nueva reglamentación, y por otro lado, por el establecimiento de estándares de calidad a partir de los cuales se establecería el sistema de categorías.

Dentro de la segunda categoría, “Beneficios y protección de los derechos”, surgen distintas nociones distintas que contribuyen a conformar un conjunto de valores comunes. Por un lado, tenemos los beneficios que obtendrán los propietarios, ya sea con la comercialización de sus propiedades, como con la minimización de riesgos al ser parte de una actividad comercial reglamentada, tanto por posibles conflictos con usuarios, copropietarios u oficinas reguladoras.

Por otro lado, quienes verán protegidos sus intereses, son los consumidores del servicio de alojamiento extrahotelero. Una actividad reglamentada devendrá en un aumento de la protección de los derechos de este actor, así como se verán minimizados los riesgos del mismo al contratar el servicio de alojamiento bajo la modalidad de “Casas y Departamentos”.

Esta situación de minimización de riesgos, vendrá acompañada para el turista de una mayor satisfacción de sus expectativas, al poseer un conocimiento previo de las características del inmueble, como de un mejor resguardo de sus derechos como usuario. Esto se traducirá en una mejor experiencia del turista beneficiando la imagen del destino.

Con respecto a la tercera categoría, “Difícil implementación”, la misma surgió como un posible escenario negativo respecto de la posibilidad de una reglamentación eficaz sobre la modalidad de “Casas y Departamentos”. Al respecto la categoría se estructuró a partir de tres ejes básicos, los cuales funcionarían como debilidades críticas de la situación.

Por un lado, por el hecho de que la mayor parte de la oferta de “Casas y Departamentos” se comercializa de forma individual y dicha oferta se presenta de forma muy variada, lo que complicaría una reglamentación lo suficientemente general y abarcadora. Por otro, debido al hecho de que tal vez no sea suficientemente prometedora la propuesta de incorporarse a una actividad comercial y a las exigencias consecuentes de la misma, tal vez no se materialicen propuestas disuasorias contundentes como para dejar el plano de la irregularidad.

Por su parte, el tercer eje que surgió dentro de esta categoría de escenario desfavorable se basa en la suposición, que la implementación de dicha reglamentación sólo devendrá en un aumento de situaciones de clandestinidad. Esto como consecuencia de quienes no se quieran sumar a lo determinado por la reglamentación.

Finalmente, la última categoría de respuestas, “Disminución de situaciones de clandestinidad y especulación”, curiosamente se presenta opuestamente a uno de los ejes del cual se compuso la categoría anterior.

Estas respuestas prevén que como resultado, la implementación de una reglamentación sólo devendrá en la disminución de situaciones de especulación por parte de propietarios e intermediarios, beneficiando así al usuario. Por otro lado, también las situaciones clandestinas se verían menguadas, ampliando la oferta de alojamiento extrahotelero bajo las normas que dicte dicha reglamentación.

#### **1.1.4. Certificación de servicios**

Finalmente, el último conjunto de variables buscó hallar opiniones del sistema actoral acerca de un sistema de categorización del alojamiento extrahotelero, estructurado el mismo, a partir de la certificación de sus servicios.

De esta forma, se centró las preguntas en la certificación de los servicios y la categorización de las unidades, por un lado, y el órgano encargado de sancionar incumplimientos, por el otro. Respecto de éstos, se previó indagar entre los entrevistados, acerca de cuál sector sería mas apto de llevar a cabo la labor, en el primer caso, y a que ámbito correspondería la competencia del segundo caso.

##### **1. *Aptitud para certificar y categorizar***

Esta variable se caracterizó por obtener dos categorías mayoritarias de respuesta. En primer lugar surgió como valor común la categoría “Comisión multisectorial”, con un valor de frecuencia alto. En segundo lugar, y con una frecuencia media de aparición se obtuvo la categoría “Sector público”.

Respecto de la primera categoría, “Comisión multisectorial”, la misma se consolidó a partir de varias propuestas, Las cuales van desde categorías generales hasta otras más específicas. Algunas proponen una comisión que mezcle instancias público-privadas, por el hecho de ejercer cierto control de intereses, tanto del punto de vista del consumidor como del empresario.

Otras propuestas se basan en el trabajo conjunto entre la provincia y oficinas locales. La provincia se encargaría de cuestiones generales y funcionaría como autoridad de aplicación, mientras que a nivel local entraría en acción la municipalidad como eje coordinador, entre el Colegio de Martilleros y el Emtur. Estos últimos se encargarían operativamente de la certificación y categorización de las propiedades y la posterior difusión de las propiedades certificadas y categorizadas, respectivamente.

También dentro de las propuestas, entran en juego la aparición de propuestas mixtas con injerencia del ámbito académico y colegios profesionales. Esto en función de ampliar el rango de participación y a su vez contar con un registro de idóneos a la hora de establecer quien certificará las unidades en alquiler temporario.

Respecto de la segunda categoría, “Sector público local”, surgió un valor común de respuesta, casi único dentro de la categoría. Dentro del mismo, se consideró a la municipalidad o una delegación dependiente de la misma, la cual desarrolle la certificación de los servicios de las unidades de alojamiento y también lleve a cabo la implementación y verificación del sistema de categorías.

La misma podría contar con la ayuda de colegios y asociaciones profesionales o una oficina ad hoc, con miembros de dichas instituciones a la hora de desarrollar un aparato capaz de llevar a cabo la tarea.

## **2. Capacidad para sancionar y penalizar**

Finalmente, esta variable obtuvo dos categorías de valor de respuesta, las cuales se obtuvieron casi sin objeciones y de forma unánime, acerca de las respuestas entre los distintos actores entrevistados.

Por un lado, la primera categoría “Ámbito municipal: poder de policía”, surgió con una frecuencia de aparición alta. Por el otro lado, la segunda categoría “Ámbito provincial: reglamentación general”, apareció también con frecuencia alta, pero inferior a la categoría anterior.

Casi de forma unánime surgió la primera categoría y también casi de igual manera se plantearon los ejes de esta cuestión dentro de todos los actores entrevistados. El poder de policía deberá ser ejercido por la municipalidad, el mismo deberá ser ejercitado bajo el consenso de los actores involucrados, de lo contrario será imposible se vuelva efectivo.

Acercas de quién específicamente deberá encargarse, resultó concluyente, el no delegar esta competencia en el EMTur, puesto que no se lo considera apto y, por otro lado, sí delegarlo en una oficina creada ad hoc dentro de la municipalidad, del Colegio de Martilleros o dependiente de ambos.

Por último, respecto de la segunda categoría, también resultó casi de forma unánime los valores de respuesta obtenidos. Los actores coincidieron en que la reglamentación debería formularse en el ámbito provincial, puesto que es importante, se formulen a nivel general para toda la provincia. Esto en función de las diferencias que pueda adquirir la modalidad en cada ámbito local, donde las mismas serán tratadas sí de forma local.

### **1.2. SINTESIS ENTREVISTAS**

La variable “**afectación obligatoriedad de requisitos mínimos**” presenta dos categorías de respuestas mayoritarias. Por un lado, una de respuesta favorable por la cual el establecimiento de requisitos mínimos para la modalidad de “Casas y Departamentos” devendría en un mejoramiento cualitativo de la oferta, adquiriendo el destino rasgos de mayor competitividad y viéndose el usuario beneficiado, en función de un mayor correlato entre expectativas y experiencia de alojamiento. Medida que implica una real implementación de dichos requisitos para ver garantizado dicho mejoramiento.

Por otro lado, se detecta una insuficiencia en los mismos que aseguren que dichas condiciones garanticen una mejoría en la calidad del alojamiento. Dicha suficiencia podría verse impulsada con la presencia de ciertos elementos que constaten el cumplimiento de los mismos. La figura de un profesional idóneo y elementos de control de mayor rigurosidad surgieron como posible respuesta.

Con respecto a la variable **“factores para una adecuada categorización”**, surgieron dos categorías de respuesta con mayor repetición, las cuales indican cuáles son los factores que los actores involucrados consideran relevantes a la hora de implementar un adecuado sistema de categorización de la oferta de alojamiento. Por un lado, cuestiones que hacen a los servicios ofrecidos, la prestación de los mismos como indicador cualitativo y el grado de confort adquirido. Por otro lado, se hizo referencia a elementos inherentes a la propiedad y a sus condiciones estructurales y generales.

En función de las variables **“relevancia de factores internos y externos”**, surgieron elementos contundentes. En cuanto a los factores internos se mencionaron, en orden de importancia, los servicios brindados y elementos que agreguen confort a la prestación, los servicios comunes que suelen agregar mayor jerarquía al inmueble y elementos relativos a la propiedad en sí. Por su parte, dentro de los factores externos, surgieron la proximidad y capacidad de generar atraktividad, ubicación relativa del inmueble y el entorno del mismo.

Es evidente que respecto de estas tres variables existe entre el cuerpo actoral ciertas nociones contundentes de que situaciones deben estar presentes a la hora de establecer elementos para un sistema de categorías, como que factores internos y externos son relevantes. Entre los mismos se visualizó cierta coincidencia en términos generales, pero también salió a la luz la ausencia de un cuerpo estructurado por el cual implementar el mismo. Dentro de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires se reconocieron los procedimientos necesarios para una eficaz implementación, pero sólo dentro del Colegio de Martilleros se percibió una estructura concreta, que responde a la propuesta del mismo.

En lo que referido a la variable **“capacidad local para difundir, concientizar, controlar y penalizar”**, se hicieron visibles cuestiones clave que hacen a la capacidad de gestión y a una eficaz implementación de la norma. Como elemento destacable surgió como percepción la incapacidad a nivel local de lograr un correcto sistema de control y penalización, tanto por no ser cuestiones de la agenda, como por la cantidad de intereses contrapuestos.

Como contrapunto, sí se percibe aptitud por parte de oficinas locales a la hora de poder difundir y concientizar respecto del proceso de implementación de la norma y lograr así esfuerzos que potencien su aplicación. Dichos esfuerzos se visualizan por los actores a través de la Secretaría de Turismo provincial, el EMTur y el Colegio de Martilleros.

Por su parte, dentro de la variable **“acciones para generar consenso y aceptación”** se detectaron varios elementos que pueden resumirse en un plan de difusión a través de reuniones con actores extralocales y locales. Esto, direccionado a una campaña de concientización sobre los actores involucrados, a través de la identificación de

elementos favorables resultantes de la implementación, la simplificación de dicho proceso y la labor del Colegio como eje central del mismo.

Como elemento disuasorio se detecta, la gran proporción de viviendas que se comercializan por canales independientes al de las inmobiliarias, como también los intereses contrapuestos entre estos propietarios y el resto del conjunto actoral, y el peso relativo de estos intereses. A esto se agrega la actividad comercial independiente que desarrollan, a través de amigos y conocidos, estos propietarios, la cual en algunos casos se ha convertido en tradición familiar.

En cuanto a la variable **“impacto implementación sobre actores parte”**, es aquí donde el análisis ha sido más que fructífero y diverso. Como consecuencia de la implementación los actores perciben, la misma se traducirá en una mejoría cualitativa de la oferta extrahotelera y además devendrá en un incremento de los beneficios y protección de los derechos de las partes intervinientes de la actividad.

Como contrapunto, subyace le idea de que la implementación de la norma resultará en un proceso de muy difícil concreción. Esto debido a lo diverso de la oferta bajo esta modalidad y la incapacidad de la norma para englobar dichas situaciones. Finalmente, otro resultado positivo posible sería la percepción de la disminución de casos de especulación en la comercialización de inmuebles.

Con respecto a la variable **“aptitud para certificar y categorizar”** es aquí donde diversas opiniones fueron relevadas. Por un lado, la concreción de una comisión multisectorial, con instancias público-privadas en función de aunar la mayor cantidad de intereses en juego, o con una colaboración extra-local y local, en lo referido a cuestiones generales sobre la reglamentación y cuestiones operativas respectivamente. Se aprecia la participación del ámbito académico, como del Colegio de Martilleros en función de su pertinencia respecto de la actividad.

Finalmente en la variable **“capacidad para sancionar y penalizar”** es donde se detectó casi total unanimidad en las respuestas. La percepción del sector apuntó a delegar capacidades de poder de policía en el ámbito local, a través de la injerencia de la Municipalidad y el Colegio de Martilleros. Mientras que es en el ámbito provincial donde se depositó la capacidad para establecer una reglamentación general acerca de la implementación de de un sistema de categorización de la oferta extrahotelera para la modalidad analizada.

## **CAPITULO V: SINTESIS FINAL, RECOMENDACIONES DE ACTUACION, CONCLUSIONES Y APERTURAS**

### **1. SINTESIS FINAL**

#### **1.1. APRECIACIONES RELEVANTES**

##### **1.1.1. Respetto del contexto normativo**

El análisis contextual acerca de la normativa nos demuestra, es necesario definir específicamente tanto el alojamiento extrahotelero, como la modalidad específica de “Casas y Departamentos”. Esto a la luz de alcanzar una reglamentación con mayor efectividad, que ataque situaciones donde son las distintas partes (propietario, prestador intermediario y usuario) las más perjudicadas.

En referencia al establecimiento de registros, tanto de los prestadores como de los propietarios, es destacable el caso de Baleares o Mendoza, donde se determinan ambos casos de forma simultánea. La idea es fortalecer la actividad y sumar a que regularicen su situación aquellos propietarios que ofrecen sus inmuebles de forma individual.

Es remarcable el caso de la Provincia de Mendoza, en cuanto al procedimiento por el cual se otorga el certificado de categorización y la relevancia de un profesional matriculado en la constatación de las medidas de seguridad correspondientes sobre los servicios.

Respetto de los pre-requisitos administrativos, cabe destacar la situación del País Vasco, donde una vez notificada la Autoridad de Aplicación, sobre la intención del propietario de la dedicación de su inmueble al tráfico turístico, podrá optar por categorizar su inmueble.

En cuanto a los beneficios en los que puede recaer el prestador, dentro de los casos analizados dos elementos fueron considerados relevantes. Por un lado, el caso de la Provincia de Neuquén, que permite a aquellos que regularicen su situación la posibilidad de incorporarse a planes de promoción y publicidad pública, cuestión establecida en la mayoría de los casos, como de incluir a los mismos en planes de beneficios fiscales o planes de capacitación pública.

En cuanto al sistema sancionatorio como elemento, encontramos en los casos españoles que el mismo se haya delimitado en las distintas normativas que regulan la actividad turística a nivel autonómico, donde el peso es contundente. Por su parte, es distinto el tratamiento que se da en los casos locales, donde se pierde un poco el grado de eficacia que pueda tener el mismo, debido a cuestiones hacen a la falta de una normativa que englobe el alojamiento extrahotelero.

En cuanto a los elementos singulares se rescatan situaciones puntuales, a saber, el caso de Islas Baleares incorpora la obligación sobre los empresarios encargados de comercializar el alojamiento extrahotelero, de incluir por cada quince propiedades, una que cumpla lo convenido por ley respecto de accesibilidad.

Respecto del País Vasco es útil la incorporación sobre el régimen de prohibiciones al usuario, como el enunciado de sus derechos y obligaciones dentro de la situación contractual. Resulta en este caso también importante, la mención acerca del uso y disfrute de los elementos comunes del edificio, cuestión de gran relevancia al jerarquizar diferencialmente los inmuebles, respecto de otros.

Por su parte, el caso de Uruguay incorpora positivamente el dejar a criterio de la autoridad de aplicación, la autorización de inscripción al registro de empresarios intermediarios, en función de aquellos titulares y/o representantes con antecedentes administrativos.

Respecto de los casos nacionales, se rescata del caso de la Provincia de Mendoza, la obligación de presentar anualmente del certificado expedido por profesional matriculado, que acredite se cumplen las medidas de seguridad de todos los servicios. Por otro lado, dentro del caso de la Provincia de Neuquén resulta relevante la obligación en la presentación de tarifas sobre los servicios de alojamiento, discriminados los mismos por temporada alta, media y baja, como por fines de semana largos.

### **1.1.2. Respecto del caso de estudio**

Respecto del Registro de Hoteles y Afines se prevé su ampliación al incluir nuevas modalidades que surjan, pero más importante resulta la posibilidad de establecer un trabajo conjunto con los municipios interesados, en cuanto a las modalidades de alojamiento turístico extrahotelero, en lo particular para la modalidad de "Casas y Departamentos".

En cuanto al otorgamiento de los distintos certificados sobre la propiedad, se establece la posibilidad de su otorgamiento a través de autoridad provincial, municipal o profesional idóneo. Esto es importante a la hora de poder optar por un sistema que mejor se adecúe a las posibilidades de cada situación particular.

Por su parte, el alojamiento extrahotelero, sólo es definido por todo aquello que no sea considerado como alojamiento hotelero y es identificado por las modalidades que lo comprenden. Esta situación deviene en una problemática al hallar un marco legal que lo defina y reglamente, repercutiendo en una actividad donde resultan perjudicados las distintas partes.

Respecto de las obligaciones del prestador, el reglamento no delimita bien si los mismos, aparentemente generales, son para todos los alojamientos turísticos o no. Pese a esto, confunde más el hecho que sólo algunos artículos aclaran se habla de

alojamientos turísticos hoteleros, por lo que se puede concluir se establecen obligaciones para éstos solamente, o su tratamiento resulta confuso.

En cuanto al establecimiento de requisitos mínimos de las propiedades, algunos requisitos resultan vagos en su delimitación al no establecer parámetros, también, se recae en exigencias puntuales dejando de lado cuestiones más generales que luego permitan un nivel de exigencia en detalle. Finalmente, se cae en cuestiones específicas acerca de ciertos servicios puntuales y no a la prestación general o a la calidad en la prestación.

Respecto de los beneficios en los que pudiese incurrir el prestador, no se establece ningún tipo de incentivo para el mismo, ya sea por abandonar su situación de irregularidad, como tampoco en lo que hace a cuestiones de la reglamentación de la actividad en sí.

Por último, se establece en la Autoridad de Aplicación la capacidad de verificar, auditar, controlar, realizar ajustes en la categorización, intimar o sancionar, ante incumplimientos a la norma. No se establece ningún tipo de procedimiento, ni se tiene en cuenta la facultad de delegar algunas de estas funciones a otros ámbitos, lo cual resulta de forma explícita en los casos del contexto.

La inclusión de la figura de un profesional idóneo, para otorgar la certificación respecto de los servicios resulta un elemento útil a la hora de organizar un sistema que regule la modalidad de Casas y Departamentos, como a la hora de garantizar ciertos principios sobre seguridad.

Por último, se establecen los lineamientos a seguir a la hora de implementar un sistema que categorice el alojamiento turístico. Estas variables no sólo hacen a cuestiones mensurables, sino que se incluyen elementos que hacen la calidad del servicio y a su prestación general, cuestiones que deberán tenerse en cuenta a la hora de su reglamentación.

### **1.1.3. Respecto de los casos-proyecto**

En primer lugar, en lo que hace al establecimiento de un Registro de Propiedades, ambas normas establecen similares propuestas, la diferencia recae ámbito de aplicación. Se ve la necesidad de definir la modalidad de alojamiento específico sobre la que se pretende elaborar una reglamentación, o seguir los lineamientos de la normativa general provincial.

En cuanto al otorgamiento de un certificado habilitante de la propiedad ambos proyectos proponen distintas modalidades. El Proyecto "Hogan" se centra en la presentación de un certificado que verse sobre la inscripción en la actividad de alojamiento, mientras que el Programa Soles sobre la constatación de la categoría correspondiente.

Ambos proyectos introducen la presencia de un martillero habilitado, para ejercer la constatación de las características del inmueble a petición del propietario interesado, lo cual asegura ciertos resguardos de las partes.

En cuanto a beneficios para el prestador sólo se vislumbra una propuesta en el Programa Soles, sobre la prioridad en la publicación de propiedades categorizadas, por parte de las inmobiliarias intermediarias, pero no a nivel público.

En cuanto a la existencia de un sistema sancionatorio, resulta importante el introducir expresamente la actuación del mismo a través de la autoridad de aplicación y el organismo competente que ejercerá el poder de policía, éste último, elemento carente en ambos casos.

#### **1.1.4. Respecto de la percepción de actores involucrados**

Por un lado, respecto de la percepción acerca de la “afectación obligatoriedad de requisitos mínimos” se detectó, tanto un mejoramiento cualitativo de la oferta de alojamiento extrahotelero del destino, como una insuficiencia en el enunciado de los mismos que aseguren que dichas condiciones garanticen una mejoría en la calidad del alojamiento.

En cuanto a los “factores para una adecuada categorización”, por un lado, se mencionaron cuestiones que hacen a los servicios ofrecidos, la prestación de los mismos como indicador cualitativo y el grado de confort adquirido, por otro, se hizo referencia a elementos inherentes a la propiedad y a sus condiciones estructurales y generales.

En función de las variables “relevancia de factores internos y externos”, se mencionaron los servicios brindados y elementos que agreguen confort a la prestación, los servicios comunes y los elementos relativos a la propiedad en sí, para los factores internos. Por otro lado, surgieron la proximidad y capacidad de generar atraktividad, la ubicación relativa del inmueble y el entorno del mismo, para los elementos externos. Entre los mismos se visualizó cierta coincidencia en términos generales, pero también salió a la luz la ausencia de un cuerpo estructurado por el cual implementar el mismo.

En cuanto a la “capacidad local para difundir, concientizar, controlar y penalizar”, surgió como elemento la incapacidad a nivel local de lograr un correcto sistema de control y penalización, tanto por no ser cuestiones de la agenda, como por la cantidad de intereses contrapuestos. Por otro lado, sí se percibe aptitud por parte de oficinas locales a la hora de poder difundir y concientizar respecto del proceso de implementación de la norma.

Por su parte, dentro de las “acciones para generar consenso y aceptación” se detectaron varios elementos que pueden resumirse en un plan de difusión a través de reuniones con actores extralocales y locales. Como contraparte se percibe la gran

proporción de viviendas que se comercializan por canales independientes al de las inmobiliarias, como también los intereses contrapuestos entre estos propietarios y el resto del conjunto actoral.

En cuanto al “impacto de implementación sobre actores parte”, los actores perciben, la misma se traducirá en una mejoría cualitativa de la oferta extrahotelera y además devendrá en un incremento de los beneficios y protección de los derechos de las partes intervinientes de la actividad. Como contrapunto, subyace le idea de que la implementación de la norma resultará en un proceso de muy difícil concreción.

Con respecto a la “aptitud para certificar y categorizar” surge como positivo la idea de conformar una comisión multisectorial, con instancias público-privadas en función de aunar la mayor cantidad de intereses en juego, o con una colaboración extra-local y local, en lo referido a cuestiones generales sobre la reglamentación y operativas respectivamente.

Finalmente en cuanto a la “capacidad para sancionar y penalizar” se percibió como valorable la unanimidad de delegar en el ámbito provincial la capacidad para establecer una reglamentación general acerca de la implementación; mientras que en el ámbito local, a través de la injerencia de la Municipalidad y el Colegio de Martilleros, capacidades de poder de policía.

## **2. APORTES Y CONTRIBUCIONES AL CASO DE ESTUDIO**

En el siguiente apartado se va a desarrollar aquellos aportes y contribuciones concretos al caso de estudio, Decreto 658/07, Reglamento de Reclassificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires, hallados de los distintos análisis realizados en el presente estudio. Dentro de los distintos análisis podemos enunciar: el análisis y evaluación comparativa de casos del contexto, el análisis y evaluación comparativa de los casos-proyecto (cuyo destino es la de reglamentar el Decreto 659/07) y, finalmente, el análisis y evaluación acerca de la percepción de los actores involucrados.

De dichos análisis se tomará en cuenta, aquellos aspectos relevantes de los casos del contexto normativo que puedan ejercer fortalezas motrices al caso de estudio; también se valorarán los elementos relevantes de interés como los susceptibles de revisión acerca de los casos-proyecto en función de la reglamentación del decreto; por último, se destacarán del análisis de entrevistas aquellas percepciones que se rescaten como contribución a la optimización de la norma. De esta manera, se espera esto ayude a mantener en vigencia o ratificar aquellos elementos positivos de la norma, mientras que por el otro lado, corregir o revisar aquellos aspectos que carezcan de consistencia y se valoren como desaciertos dentro de la normativa.

Dentro de los casos de contexto, se rescata la importancia de definir dentro del caso de estudio tanto en alojamiento extrahotelero, como la modalidad específica de “Casas y Departamentos”. Tales definiciones deben seguir los mismos lineamientos en los distintos ámbitos donde se reglamente la actividad de forma lineal, a saber, ámbito provincial y municipal y al mismo tiempo debería adoptar parámetros que se desprendan del ámbito nacional para generar cierto grado de coherencia en la normativa. Esto ayudaría a incorporar cierto grado de uniformidad en cuanto a la clasificación del alojamiento turístico y al sistema de alojamiento en general.

En cuanto a un sistema de inscripción a través de registros, es fundamental el aporte de aquellos casos donde se han implementado de forma simultánea registros tanto sobre la actividad de aquellos propietarios que deciden incorporar sus viviendas a la actividad de alojamiento turístico, como de aquellas inmobiliarias que lo hacen a través de la intermediación entre propietario y usuario. El mismo es considerado como un paso evolutivo en lo referido a la normativa analizada y es fundamental respecto del peso específico y volumen de actividad que ambas partes poseen dentro del ámbito del caso de estudio.

Respecto de este tema, el caso de estudio prevé de forma positiva la ampliación del Registro de Hoteles y Afines, a través de la incorporación de nuevas modalidades que surjan en cuanto al alojamiento turístico extrahotelero. Resulta positivo el aporte acerca del alojamiento extrahotelero y la posibilidad de implementar a través de la Autoridad de Aplicación una coordinación con los municipios interesados en desarrollar un registro de alojamiento extrahotelero.

En cuanto al otorgamiento de certificados habilitantes para ejercer la actividad se destaca el ejemplo del caso Mendoza, el cual exige la corroboración a través de un profesional de cuestiones de seguridad sobre los servicios de la unidad de alojamiento. Esto desde el punto de vista que actualmente la actividad se desarrolla sin tener en cuenta estas situaciones y tampoco lo contempla exhaustivamente el caso de estudio. Se mencionan de forma genérica para el alojamiento turístico en general, pero no se encuentra reglamentado para la modalidad específica.

Por su parte, el caso de estudio incorpora la mención acerca del otorgamiento de un certificado acerca de las condiciones de habitabilidad y servicios, contemplando el mismo puede ser concedido a través del Organismo competente provincial, municipal o profesional idóneo. Esto permitiría dentro de cada ámbito local se desarrolle en función las distintas capacidades, asegurando una mejor implementación respecto de cada situación.

A su vez el conjunto actoral percibió, es menester la conformación de una comisión multisectorial a la hora de establecer un organismo encargado de certificar y categorizar las unidades. Dicha comisión se consideró debería reunir participación de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, la Municipalidad de Gral. Pueyrredón, el EMTur, el Colegio de Martilleros y el sector académico, lo cual

garantizaría cierto grado de consenso a la hora de su implementación si la misma resulta lo suficientemente representativa.

Por otro lado, se destaca el caso del País Vasco el cual incorpora instancias administrativas diferentes en lo que referido al otorgamiento de permisos habilitantes para ejercer la actividad. Esto posibilitaría en mayor medida la incorporación a la actividad, a través de instancias de exigencia diferenciales para aquellos que sólo quieran regular su situación, a la de aquellos que quieran categorizar su unidad, con la posibilidad de adoptar ciertos beneficios concedidos a través de la categorización.

Respecto de las obligaciones del prestador, se detecta dentro del Decreto 659/07, como principal elemento susceptible de revisión la no delimitación acerca de si corresponden a prestadores de alojamientos turísticos en general, o solamente a prestadores de alojamiento turísticos hoteleros, de todas ,maneras resultaría útil una reglamentación específica.

Respecto del establecimiento de un sistema de requisitos mínimos, se rescata del conjunto de casos analizados, ciertos ejes tenidos en cuenta en mayor o menor medida dependiendo del caso. A pesar de esto, se visualiza cierta unanimidad en cuanto al intentar establecer ciertas pautas que versen a cerca de estos ejes, a saber, elementos de seguridad, cuestiones cuantificables acerca de la unidad y, por último, acerca del equipamiento y los servicios.

Del caso de estudio se desprende la existencia de requisitos mínimos, que van de lo general a lo puntual en sus diferentes ítems, pero que no recaen sobre cuestiones específicas acerca de ciertos servicios puntuales, la prestación general o a la calidad en la prestación. Estas cuestiones son tenidas en cuenta, tal vez, a la hora de dar parámetros valorables a la hora de establecer un sistema de categorización general del alojamiento turístico. También se mencionan algunos elementos de seguridad a la hora de hablar de las categorías del alojamiento turístico en general, pero es indudable se requiere una reglamentación puntual de dichos temas.

Por su parte, en cuanto a la precepción de los actores involucrados y los requisitos mínimos, se detectó que aunque los mismos se traduzcan en un aumento cualitativo de la oferta de alojamiento, se consideran insuficientes a la hora de asegurar dicha condición. A su vez, se resaltaron cuestiones que hacen a los servicios ofrecidos, la prestación de los mismos como indicador cualitativo y el grado de confort adquirido, como a elementos inherentes a la propiedad y a sus condiciones estructurales y generales, a la hora de establecer parámetros para un adecuado sistema de categorización. Dichas cuestiones habrá que tenerlas en cuenta a la hora de su implementación. En función de esto se valoraron determinados factores internos y externos a la unidad, en grado de importancia, a tener en cuenta en un sistema categorizable del alojamiento extrahotelero para “Casas y Departamentos”.

En cuanto a los beneficios por parte del prestador se destaca el caso de Neuquén, del cual se extrae la posibilidad de poder acceder a quienes regularicen su situación la oportunidad de ser incorporados a planes de promoción y publicidad pública, cuestión establecida en otros casos. Este caso, agrega la posibilidad de incluir a los mismos en planes de beneficios fiscales o planes de capacitación pública. Por su parte no se visualizan beneficios de este tipo dentro del caso de estudio.

Respecto de la implementación de un sistema sancionatorio, se ve en los casos de normativa española, el mismo se haya delimitado en las distintas leyes generales que regulan la actividad turística a nivel autonómico, mientras que en los casos locales se haya incorporado dentro de la normativa de alojamiento extrahotelero por una ausencia del mismo a nivel general.

En cuanto al caso de estudio, sí se establecen las capacidades de verificar, auditar, controlar, realizar ajustes en la categorización, intimar o sancionar, ante incumplimientos a la norma, por parte de la Autoridad de Aplicación, pero no así procedimientos que reglamenten su actuación.

Los actores involucrados consideraron delegar en el ámbito provincial cuestiones que hacen a la reglamentación e implementación de las capacidades de sanción y penalización sobre faltas a la norma, mientras confirieron en el ámbito local cuestiones operativas de organización y coordinación de un poder de policía en cuanto al cumplimiento del decreto. Esto plantearía un estado de situación posible de adoptar, en función de lograr la aceptación por parte de las partes.

Por su parte, los elementos singulares dentro de cada normativa también contribuyen a distintos aportes al caso de estudio. En cuanto al caso de Islas Baleares se destaca la obligación sobre los prestadores intermediarios la inclusión de una propiedad, que cumpla la reglamentación que hace a lo convenido por ley respecto de accesibilidad, por cada quince unidades comercializadas.

El caso del País Vasco incorpora, por su parte, el régimen de prohibiciones al usuario, como el enunciado de sus derechos y obligaciones dentro de la situación contractual. No se tiene en cuenta en el caso de estudio, salvo referencias al alojamiento hotelero, lo cual implicaría una revisión respecto del tema. Resulta de suma importancia en este caso, la mención acerca del uso y disfrute de los elementos comunes del edificio, en función del grado significativo que pueden llegar a tener esta clase de servicios.

En cuanto al caso de Uruguay, resulta relevante el aporte en cuanto a la inscripción al registro de empresarios intermediarios, la cual deja a criterio de la autoridad de aplicación en función de no existir antecedentes administrativos por parte de los titulares y/o representantes, concediendo mayores resguardos, tanto para evitar cuestiones de competencia desleal, como para el usuario.

Respecto de los casos nacionales, se rescata del caso de la Provincia de Mendoza, la obligación de presentar anualmente del certificado expedido por profesional matriculado, que acredite se cumplen las medidas de seguridad de todos los servicios, asegurando el seguimiento de ciertas condiciones acerca de la oferta. Esta cuestión es contenida dentro del caso de estudio, pero en lo referido al alojamiento turístico en general, por lo que se prevé necesaria su reglamentación.

Por otro lado, dentro del caso de la Provincia de Neuquén resulta relevante la obligación en la presentación de tarifas sobre los servicios de alojamiento, discriminados los mismos por temporada alta, media y baja, como por fines de semana largos. Cuestión también tenida en cuenta dentro del Programa Soles.

### **3. RECOMENDACIONES DE ACTUACION**

En función de los resultados de los distintos análisis y evaluaciones realizados en el presente trabajo, se recomiendan las siguientes pautas de actuación a tener en cuenta como grandes lineamientos a seguir para establecer parámetros de implementación óptima, eficiente y efectiva de una normativa que regule el alojamiento turístico extrahotelero, para la modalidad de “Casas y Departamentos”.

#### **3.1. A propósito del contenido normativo**

- Tomar en cuenta del análisis y evaluación comparativa de casos de normativa contextual, los aspectos relevantes en cuanto a elementos comparables y singulares y su contribución a la posible optimización de la normativa.
- Rescatar del análisis y evaluación del caso de estudio (Decreto 659/07), como del análisis y evaluación comparativa de los casos-proyecto (Proyecto “Hogan” y Programa Soles), los aspectos relevantes de interés y susceptibles de revisión, para eventualmente ratificar o corregir dichas situaciones.
- Considerar la percepción del conjunto actoral acerca de las dimensiones analizadas, a saber, contenido normativo, gestión y certificación de servicios.
- Incorporar la figura de “profesional idóneo”, encargado de la certificación, categorización, constatación, seguimiento y control de las condiciones y cumplimiento de la normativa por parte de las unidades de alquiler ante al Autoridad de Aplicación.
- Implementar la conformación de un registro de profesionales idóneos, a través de una capacitación, y considerar incorporar dentro del mismo a ciertos profesionales de carreras afines a la actividad a desarrollar.

### **3.2. A propósito de la promoción y comunicación**

- Identificar a los actores involucrables dentro del sector e implementar acciones de sensibilización y participación.
- Implementar la creación de una gacetilla periódica de divulgación gráfica y digital sobre los avances en la implementación, que alcance prioritariamente a los actores interesados.
- Comunicación a los actores parte (propietarios, agentes intermediarios), de los posibles beneficios de la normativa, como de los procedimientos sobre la incorporación al sistema.
- Difusión de experiencias de quienes hayan implementado sistemas similares en otros contextos.
- Implementar a través de distintos mecanismos acciones de comunicación, respecto de los avances y beneficios de la implementación de la normativa, hacia la comunidad en general.
- Desarrollar una estrategia de destino, en base a la competitividad del destino.

### **3.3. A propósito de la implementación, seguimiento y control**

- Promover la creación de los distintos órganos, o delegar sobre oficinas existentes, las distintas capacidades para llevar a cabo acciones respecto de: “promoción y comunicación”, “implementación” y “seguimiento y control”.
- Asesoramiento y asistencia técnica respecto de la incorporación al sistema de certificación y categorización de propietarios de inmuebles para alquiler turístico.
- Capacitación e incentivos tanto de la participación empresaria intermediaria, como del propietario particular.
- Conformar una comisión multisectorial que involucre instancias público-privadas y cuente con participación extra-local y local, a la hora de implementar un sistema de certificación y categorización de la oferta turística extrahotelera, para la modalidad de “Casas y Departamentos”.
- Delegar al ámbito provincial capacidades acerca la elaboración de una normativa que reglamente el alojamiento extrahotelero y la modalidad específica analizada, mientras que para el ámbito local se delegan potestades acerca de la implementación operativa y capacidades de control y seguimiento del proceso de implementación.

### **3.4. A propósito de la revisión participativa**

- Tomar los lineamientos anteriores como guía para debates multisectoriales y fuente de estimulación para la discusión que conlleven a una mayor concientización de los actores respecto de la implementación la norma.
- Incorporar instancias de conocimiento, comprensión, participación e involucramiento sobre los actores involucrados, acerca de la normativa y su proceso de promoción, difusión, implementación, seguimiento y control.
- Conformar talleres, seminarios, foros y mesas de debate con los equipos técnicos institucionales, por un lado, como con los actores involucrados y la comunidad, por otro.
- Realizar foros o talleres de revisión colectiva de conceptos acerca de la actividad y participar a los actores en la definición de estrategias y acciones comunicacionales.
- Promover una campaña de concientización.

## **4. SINTESIS FINAL Y APERTURAS**

El desarrollo del presente trabajo y sus resultados permiten realizar una contribución al mejoramiento cualitativo de la oferta de alojamiento extrahotelero, en lo específico, y al alojamiento turístico en general. Tal aporte también contribuirá a fortalecer la capacidad competitiva del destino turístico, fortaleciendo diferencialmente su capacidad de recepción, a través de una oferta de alojamiento uniforme y homogénea.

Resulta menester a estos fines, la implementación de una normativa que reglamente el alojamiento extrahotelero bajo la modalidad de “Casas y Departamentos”, cuestión que es tenida en cuenta por el Decreto Provincial 659/07. Así, en función del análisis contextual realizado resulta necesaria una reformulación de los conceptos de turismo y residencialidad a la hora de elaborar dicha implementación.

Dicha reformulación de conceptos resultan pertinentes en función de las particularidades de la modalidad de alojamiento. Es importante recordar se trata de inmuebles que son comercializadas directamente o a través de intermediarios, que no fueron proyectados para un uso turístico único y continuo, sino que se caracterizan por períodos de alquiler cortos donde se alternan el uso residencial y el turístico. Un sistema que certifique estas unidades permitiría saber la real capacidad receptiva del destino en cuanto a su plaza de alojamiento turístico, mientras que un sistema de categorización develaría el nivel cualitativo de esta oferta.

IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO  
EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

- Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles -  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.

A su vez, la elaboración de dicho informe se presenta como marco de referencia a la hora de una puesta en común de grandes lineamientos a seguir en la deliberación de talleres, seminarios, foros y mesas de debate que apunten a la implementación de un sistema que reglamente el alojamiento extrahotelero.

Por último, el trabajo desarrollado y sus resultados podrán servir de contribución como insumo para la enseñanza y la investigación sobre el tema objeto de estudio, en virtud del escaso desarrollo de la problemática que plantea el tema turismo residencial dentro de la actividad turística. Las recomendaciones propuestas en materia de implementación, control y seguimiento podrán significar un aporte para una gestión institucional pública y privada más eficiente y eficaz capaz de impulsar la optimización y efectividad de la puesta en marcha de la iniciativa de ordenamiento jurídico y aplicabilidad concreta.

**ANEXO I**

**1. CUADROS COMPARATIVOS**

1.1. NORMATIVA CONTEXTUAL:

NORMATIVA CONTEXTUAL						
CASO	ESPAÑA ISLAS BALEARES	ESPAÑA PAIS VASCO	ESPAÑA PRINCIPADO DE ASTURIAS	URUGUAY (algunos departamentos)	ARGENTINA MENDOZA	ARGENTINA NEUQUEN
VARIABLE						
<b>NORMATIVA</b>	Decreto 55/2005	Decreto 191/1997.	Decreto 34/2003.	Decreto 385/1994.	Decreto 786/2008	Resolución 555/2004
<b>AUTORIDAD DE APLICACIÓN / AMBITO DE APLICACION</b>	Consejo de Turismo de la Comunidad Autónoma de Illes Balears	Departamento de Comercio, Consumo y Turismo. Comunidad Autónoma del País Vasco.	Consejería de Industria, Comercio y Turismo. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.	Ministerio de Turismo y Deporte. Deptos de Canelones, Colonia, Maldonado, Rocha. Uruguay.	Secretaría de Turismo. Ministerio de Turismo y Cultura. Provincia de Mendoza.	Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Producción y Turismo. Provincia de Neuquén.
<b>FIN / OBJETIVO PERSEGUIDO</b>	Regular administrativa de las Viviendas Turísticas de Vacaciones.	Reglamentar la actividad de las Viviendas Turísticas Vacacionales.	Regular la actividad de alojamiento turístico ofertada bajo la modalidad de Vivienda Vacacional.	Sistematizar y actualizar la normativa vigente en materia de Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios.	Regular la habilitación, uso y control de los inmuebles locados por períodos inferiores a sesenta (60) días explotados para alojamiento turístico, definidos como PAT.	Regular aquellos establecimientos ubicados en localidades con escasa oferta de alojamientos turísticos, excluidos de la reglamentación de alojamientos turísticos hoteleros y extra hoteleros <Anexo I Art 1>.

<b>DEFINICION DE UNIDAD DE ALOJAMIENTO</b>	Viviendas Turísticas de Vacaciones (VTV). Unidades unifamiliares que ofrezcan servicio de alojamiento, mediante precio / contraprestación económica, por motivos turísticos o de vacaciones, contratadas a través de Empresarios de VTV.	Viviendas Turísticas Vacacionales (VTV). Casas y construcciones que se ofrezcan como alojamiento por motivos vacacionales o turísticos y no tengan las consideraciones de otras modalidades.	Viviendas Vacacionales (VV). Unidades que presten servicio de alojamiento (no comprendidas en Ley 7/01) mediante precio, de forma habitual y profesional contratándose íntegramente.	Se menciona la actividad como administración de inmuebles o arrendamiento de fincas por temporada.	Propiedades de Alquiler Temporario (PAT), unidades de vivienda independiente en alquiler por períodos menores a 60 días.	Alojamientos Turísticos Alternativos (ATA). Definición de Unidad de Vivienda <Anexo I Art 2>.
<b>REGISTRO DE PRESTADORES</b>	Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos <Art 4>.	No se menciona.	No se menciona.	Registro de Prestadores de Servicios Turísticos <Art 2>.	Dentro del Registro de Propiedades de Alquiler Temporario <Art 1>.	No se menciona.
<b>REGISTRO DE PROPIEDADES</b>	Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos <Art 4>.	Registro de Empresas Turísticas <Art. 36>.	Registro de Empresas y Actividades turísticas <Art23>.	No se menciona.	Registro de Propiedades de Alquiler Temporario <Art 1>.	Registro Provincial de Alojamientos Turísticos Alternativos <Art 6>.
<b>CERTIFICADO / HABILITACION</b>	Inscripción al registro correspondiente <Art 4>. Autorización de Apertura <Art 7>.	Notificar dedicación al tráfico turístico <Art25>. Inscripción en el Registro Especial de Empresas Turísticas <Art 36>.	Exhibir placa normalizada en VV <Art 5>.	Exhibir en locales número de Inscripción al Registro de Prestadores de Servicios Turísticos <Art 11.c>.	Identificación general (exterior del edificio) y detallada (interior de la unidad) <Art 11>. Habilitación con vigencia de 1 año <Art 18>.	Exhibir placa identificatoria <Anexo I Art 25>.

<p><b>PRE-REQUISITOS ADMINISTRATIVOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA PROPIEDAD</b></p>	<p>Autorización de Apertura: Cédula habitabilidad, certificados inexistencia expediente urbanístico, final de obras e instalaciones, de medidas de seguridad y protección contra incendios y póliza de responsabilidad civil &lt;Art 7&gt;.</p>	<p>Notificar dedicación al tráfico turístico &lt;Art25&gt;. Clasificación voluntaria. Cumplir requisitos mínimos para acceder a la clasificación &lt;Art 25, 26&gt;.</p>	<p>Autorización para el ejercicio &lt;Art 4&gt;. Autorización titular de la explotación. Copia de título de la vivienda. Seguro de responsabilidad civil &lt;Art 21&gt;.</p>	<p>Autorización escrita del propietario. Propietario responsable directo de condiciones de conservación equipamiento, funcionamiento e higiene de la finca &lt;Art 13&gt;.</p>	<p>Solicitud de inscripción mediante DDJJ: Autorización expresa de uso de la propiedad. Aprobación del consorcio. Certificado habitabilidad. Seguro de robo e incendios y de responsabilidad civil. &lt;Art 5&gt;.</p>	<p>Solicitud habilitación en carácter de DDJJ: Título de propiedad o documentación acredite uso comercial, seguro de responsabilidad civil. Domicilio de administración &lt;Anexo I Art 13&gt;.</p>
<p><b>OBLIGACIONES DEL PRESTADOR O AGENTE INTERMEDIARIO, DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p>Empresario de VTV: Presentar información veraz, Tener actualizada relación en registros. Inmueble para asistencia e información al usuario. Por cada 15 VTV una que cumpla mejoras de accesibilidad &lt;Art 11&gt;.</p>	<p>Titular de la Propiedad: Póliza de responsabilidad civil. Mantener condiciones de instalaciones. Proveer hojas de reclamaciones. &lt;Art 30&gt;. Supresión de barreras arquitectónicas, sanidad, seguridad y prevención de incendios &lt;Art 39&gt;.</p>	<p>Del prestador: Calidad y condiciones de funcionamiento y limpieza de la VV. Inventario &lt;Art 18&gt;. Hojas de reclamaciones &lt;Art 19&gt;.</p>	<p>Empresario de Servicios Turísticos: Solicitud de inscripción. Constituir garantía de funcionamiento. Específicas: Inventario, asegurar condiciones del bien arrendado, exhibir número de inscripción &lt;Art11&gt;.</p>	<p>Del prestador: Cobertura médica, inventario, domicilio de administración y atención telefónica 24 hs. &lt;Art 5&gt;.</p>	<p>Establecimientos: Domicilio de administración &lt;Anexo I Art 11&gt;. Comprobar y registrar identidad, entradas y salidas, exhibir libro autorizado de quejas y exhibir tarifas a &lt;Anexo I Art 23&gt;.</p>

<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<p>Servicios mínimos: Máximo de plazas, justificar calidad de construcción, instalaciones y equipamiento. Sistema de agua potable, energía eléctrica y aguas residuales. Buen estado de uso de instalaciones y equipamiento. Completamente equipada para las plazas &lt;Art 5&gt;.</p>	<p>De superficie. Servicios mínimos (electricidad, agua potable, calefacción), de seguridad (ventilación, extintor, luz de emergencia), del equipamiento (cocina, baño y dormitorios) &lt;Art 27&gt;.</p>	<p>Instalaciones y equipamientos: agua potable (caliente, fría), energía eléctrica, evacuación de aguas residuales, recogida de basuras, calefacción, teléfono, botiquín 1º auxilios, extintor y acceso señalado &lt;Art 6&gt;. Superficie, equipamiento y mobiliario: dormitorios, servicios higiénicos, salón, cocina &lt;Art 7-10&gt;.</p>	<p>No se mencionan.</p>	<p>De la unidad habitacional (capacidad, superficie, equipamiento), sanitarios (superficie, equipamiento), estar-comedor (superficie, equipamiento), cocina (superficie, equipamiento) y de la climatización &lt;Art 6-10&gt;.</p>	<p>Dormitur: Buen estado de conservación del establecimiento y del equipamiento interno, adecuada higiene, botiquín de primeros auxilios, sistema de prevención de incendios, calefacción, servicios mínimos, plazas, superficies totales y por plazas e instalaciones y equipamiento &lt;Anexo I Art 10&gt;.</p>
<b>BENEFICIOS DEL PRESTADOR (buscar gtias)</b>	<p>No se mencionan.</p>	<p>Posibilidad de participar en planes o iniciativas públicas de promoción turística a quienes accedan a clasificación voluntaria &lt;Art 25.2&gt;.</p>	<p>Régimen contractual &lt;Capítulo III&gt;.</p>	<p>Mutuas garantías &lt;Art 14&gt;. Promoción pública de Empresas de Servicios Turísticos Inmobiliarios &lt;Art16&gt;.</p>	<p>No se mencionan.</p>	<p>Indemnización &lt;Anexo I Art 20&gt;. Exigir desalojo &lt;Anexo I Art 21&gt;. Figurar en publicaciones de difusión de oferta turística provincial, beneficios fiscales impositivos y cursos de capacitación &lt;Anexo I Art 29&gt;.</p>
<b>SISTEMA SANCIONATORIO</b>	<p>El Empresario de VTV será directamente responsable del incumplimiento de la norma, ante la Administración, los usuarios y/o terceros &lt;Art 12&gt;. Sanciones en Registro.</p>	<p>Sanciones establecidas en la Ley 6/1994 &lt;Tít, VI, Cap. III&gt; de Ordenación de Turismo del País Vasco &lt;Art 48&gt;.</p>	<p>Infracciones, sanciones y procedimiento establecidos en Título VII (Disciplina Turística), Ley 7/2001 del Principado de Asturias.</p>	<p>Garantía: Destinada a cumplimiento de obligaciones, pago de multas (Cap. VII Dec. 14.335/74), restituciones y devoluciones y resarcimientos por daños y perjuicios &lt;Art5&gt;.</p>	<p>Cumplimiento de la normativa bajo pena de denegación habilitación y sanciones &lt;Art 4&gt;. Sanciones establecidas en la Ley 5349 y Decreto Reglamentario 3220 &lt;Art 26&gt;.</p>	<p>A cargo del Organismo de Turismo Provincial. Infracciones, sanciones y régimen sancionatorio &lt;Anexo I Art 30-37&gt;.</p>

<p><b>ELEMENTOS SINGULARES</b></p>	<p>Unidades unifamiliares aisladas con un máximo de 6 dormitorios y 12 plazas &lt;Art 2&gt;.</p> <p>Empresario de VTV: Cualquier persona física o jurídica que ofrezca al mercado, sea como propietario o intermediario, VTV. &lt;Art 2&gt;.</p> <p>No se puede simultanear uso turístico y residencial &lt;Art 3 &gt;.</p> <p>Clasificac por categorías, a nivel insular, teniendo en cuenta: ubicación, tipología, características y calidades &lt;Art 5&gt;.</p> <p>Por cada 15 VTV una que cumpla mejoras de accesibilidad &lt;Art 11&gt;.</p>	<p>Propietarios con más de 3 VTV &gt; Apartamentos Tcos &lt;Art 1, 4&gt;.</p> <p>Consideración de clandestina aquella propiedad que no posea copia de notificación&lt;Art 25.1&gt;.</p> <p>Régimen de prohibiciones al usuario &lt;Art 24&gt;.</p> <p>Derechos y obligaciones del usuario turístico Decreto 317/1996 &lt;Art 31&gt;.</p> <p>Hojas de Reclamaciones &lt;Art 40&gt;.</p> <p>La Administración Turística impulsará un sistema de clasificación cualitativa &lt;Art 26, 7&gt;.</p> <p>Disfrute de elementos comunes del edificio &lt;Art 33, 1, d&gt;.</p>	<p>Capacidad máx: 14 plazas &lt;Art 3&gt;.</p> <p>Los pisos, no tendrán la consideración de viviendas vacacionales &lt;Art 2.2&gt;.</p>	<p>Queda a criterio de la Autoridad de Aplicación, la autorización de inscripción al Registro De Empresas de Servicios Turísticos Inmobiliarios, en función de infracciones precedentes &lt;Art 7&gt;.</p>	<p>Las unidades podrán estar alcanzadas o no, por el régimen de viviendas de propiedad horizontal &lt;Art 1&gt;.</p> <p>Clasificación: Monoambiente y Poliambiente &lt;Art 3&gt;.</p> <p>Aprobación del consorcio, Certificado habitabilidad &lt;Art 5&gt;.</p> <p>La vigencia de la habilitación, será extendida por profesional matriculado que constate cumplimiento de las medidas de seguridad de servicios que puedan causar daños &lt;Art 19&gt;.</p>	<p>Se incorporarán a la oferta de ATA los edificios existentes en localidades que posean como máximo 500 plazas o la población total no exceda los 6000 habitantes &lt; Anexo I Art 3&gt;.</p> <p>Modalidades: Cama y desayuno y Dormitur &lt;Anexo I Art 7&gt;</p> <p>Establecimiento de estancias, tarifas comunicadas a la Autoridad de Aplicación discriminadas por temporada, &lt;Anexo I Art 16-17&gt;.</p>
------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>FUNDAMENTOS</b>	Destinado a que las administraciones competentes en materia de turismo puedan establecer una clasificación por categorías que estandarice los requisitos mínimos de estos alojamientos.	Dirigido a adecuar la normativa turística existente a las exigencias de los nuevos escenarios turísticos.	Destinado a abordar una ordenación de las viviendas vacacionales a fin de garantizar al usuario turístico una tutela de sus derechos y de promover un adecuado desarrollo de esta actividad turística.	Orientado a sistematizar y actualizar la normativa vigente en materia de Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios, a fin de procurar un funcionamiento más ordenado del sector.	Dirigido a regular la habilitación, uso y control de los inmuebles locados por períodos inferiores a sesenta (60) días explotados para alojamiento turístico, definidos como PAT.	Orientado a incorporar establecimientos de alojamientos no habilitados y excluidos de la oferta turística por no cumplirlos requisitos mínimos de las reglamentaciones vigentes. Dirigido a establecimientos ubicados en localidades con escasa oferta de alojamientos turísticos.
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2. NORMATIVA LOCAL:

CASO DE ESTUDIO CASOS-PROYECTO				
VARIABLE	CASO	PROGRAMA SOLES	PROYECTO "HOGAN"	DECRETO 659/07
<b>NORMATIVA MARCO NORMATIVO</b>		Programa Soles. Decreto 659/07.	"Proyecto Hogan". Decreto 659/07	Decreto 659/07. -
<b>AUTORIDAD DE APLICACIÓN / AMBITO DE APLICACION</b>		MGP y EMTur, con la organización y supervización del Colegio de Martilleros y Corredores del Departamento Judicial de Mar del Plata. Municipalidad de General Pueyrredón.	Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. Provincia de Buenos Aires.	
<b>FIN / OBJETIVO PERSEGUIDO</b>		Optimizar y garantizar el nivel de la propuesta inmobiliaria marplatense.	Crear la autoridad de Aplicación Provincial de Categorización de alojamiento turístico extrahotelero.	Aprobar el Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires y el Listado de Servicios, Instalaciones y Criterios de Calidad Puntuables para categoría Superior <Art 1>.
<b>DEFINICION DE UNIDAD DE ALOJAMIENTO</b>				<b>Alojamiento Turístico</b> es aquel ofrecido por personas físicas o jurídicas, que presten servicio de hospedaje mediante contrato público, por períodos no menores al de una pernoctación, con o sin prestación de servicios complementarios <Art 2>. <b>Alojamiento Turístico Extrahotelero.</b> <b>Casa o Deptos:</b> Aquellos inmuebles con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas que sean ofrecidas en locación por día, por quincena o meses para alojar a turistas o viajeros ocasionales <Art 9>.
<b>REGISTRO DE PRESTADORES</b>		-	-	- -
<b>REGISTRO DE PROPIEDADES</b>		Base de datos de inmuebles de certificados de categorización en el Colegio de Martilleros.	Registro de Inmuebles con destino a alojamiento turístico <Art 1-2>.	Registro de Hoteles y Afines (Alojamiento Turístico Hotelero y Extrahotelero) <Art 6>. Procedimiento <Art 19>.
<b>CERTIFICADO / HABILITACION</b>		Certificado de Categorización, vigencia anual.	Certificado identificador de inscripción <Art 2>.	La certificación podrá realizarse por el Organismo competente provincial, o municipal, o profesional idóneo <Art 4>. Vigencia certificación 1 año <Art 4>. Vigencia categorización 3 años <Art 20>. Coordinación con Municipios interesados la instrumentación de un registro de inmuebles extrahoteleros <Art 81>.

<b>PRE-REQUISITOS ADMINISTRATIVOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA PROPIEDAD</b>	Tasadores (colegiados) constatarán propiedad y elevarán informe a la Comisión de Categorización, quién emitirá Certificado de Categorización.	Informe de martillero público habilitado: características del inmueble, capacidad <Art 2>. Inspección previa a la aprobación de la categorización por parte del municipio <Art 4>.	Todo alojamiento turístico deberá contar además de las habilitaciones edilicias y comerciales de práctica con una certificación de sus condiciones de habitabilidad y servicios que brinda <Art 3>. Certificación sobre comodidades y capacidad, como requisito para ofertar y comercializar públicamente el inmueble <Art 77>.
<b>OBLIGACIONES DEL PRESTADOR O AGENTE INTERMEDIARIO, DE LA ACTIVIDAD</b>			<Cap IV> Prohibiciones <Art 79-80>.
<b>REQUISITOS MINIMOS</b>			Perfecto estado de uso, mantenimiento y conservación del inmueble, instalaciones y equipamiento; perfecto estado de uso, conservación e higiene de ropa de cama y baño, si lo hubiese; el equipamiento en función de las plazas; superficie mínima por persona; plano de obras aprobado; mobiliario por plazas; equipamiento de los baños; suministro de agua; calefacción; y finalmente heladera en perfecto estado de uso y conservación <Art 78>.
<b>BENEFICIOS DEL PRESTADOR</b>	Unidades clasificadas c/prioridad en la oferta y difusión publicitaria de los agentes inmob.		
<b>SISTEMA SANCIONATORIO</b>	Comisión de Categorización (Tribunal de Disciplina)		La falta de presentación o no actualización de certificación y DDJJ de servicios, además de hacerlo pasible de sanciones pertinentes <Art 4>. Autoridad de Aplicación: verificaciones, intimaciones, adecuaciones y sanciones <Art 22>. Certificación <Art 77>.

<p><b>ELEMENTOS SINGULARES</b></p>	<p>Comisión de Categorización formada por 6 colegiados. Tasadores de las unidades serán los colegiados.</p> <p><u>Variables de Categorización:</u> Antigüedad, metraje, estado general, entorno, equipamiento, amoblamiento, servicios, cochera, adicionales.</p> <p><u>Categorización estacional:</u> rojo, amarillo y verde. Calificación desde 1 a 5 Soles. Valor del Alquiler será el resultado de la calificación ponderado por la categorización estacional.</p>	<p>Informe de martillero público habilitado: características del inmueble, capacidad de plazas &lt;Art 2&gt;.</p> <p><u>Variables de Categorización:</u> características, servicios, prestaciones, equipamiento y ubicación del inmueble &lt;Art 3&gt;.</p>	<p>La certificación podrá realizarse por el Organismo competente provincial, o municipal o profesional idóneo en la materia &lt;Art4 &gt;.</p> <p><u>Variables de categorización:</u> Además de lo prescripto en la reglamentación, servicios, antigüedad de la edificación y mantenimiento, funcionalidad, estado general del edificio, acondicionamiento y decoración general, conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias y eléctricas &lt;Art 12&gt;.</p> <p>A su vez, deberán valorarse elementos diferenciales, condiciones, cualidades o características distintivas en las prestaciones y en el edificio destinado a alojamiento turístico &lt;Art 13&gt;.</p>
<p><b>FUNDAMENTOS</b></p>	<p>Mejoramiento de la oferta extrahotelera. Jerarquizar la calidad del alojamiento, para que satisfaga las expectativas del turista. Erradicar situaciones de especulación.</p> <p><u>Objetivo de la categorización:</u> brindar información al turista.</p>	<p>Llevar un control municipal de inscripción e inspección del alojamiento extrahotelero. Traer seguridad a quienes usen este medio. Permitir a los municipios con turismo receptivo saber fehacientemente su capacidad de hospedaje extrahotelero.</p>	<p>Ordenar aspectos físicos y operacionales del alojamiento turístico, receptando modalidades del mercado; orientar a los consumidores; a los empresarios en la toma de decisiones y la autoridad de aplicación para que haga cumplir las pautas al resguardo de la equidad protegiendo conductas intencionadas en el desarrollo y potenciamiento de la actividad de la actividad turística.</p>

## 2. ENTREVISTAS:

### 2.1. LISTADO DE ENTREVISTADOS:

- Lic. Arigossi, Ana. Posee una amplia trayectoria en el ámbito empresarial y académico en relación a la actividad turística. Se desempeña actualmente en UNMDP como docente titular y en varias instituciones educativas de la ciudad.
- Lic. Nieva, Verónica. Oficina de Delegaciones Turísticas. Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.
- Lic. Laffam Leandro. Jefe de Departamento de Investigación y Desarrollo. Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata.
- Arq. Olivera, Adriana. Instituto Estudios Urbanos. Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires Distrito IX. Mar del Plata.
- Donsini, Miguel Ángel. Presidente Consejo Directivo. Presidente Comisiones de Trabajo: Relaciones Públicas y Prensa. Delegado Titular Comisiones de Trabajo: EMTur, Plan Estratégico MdP, etc. Colegio de Martilleros y Corredores Públicos Dto Judicial Mar del Plata.
- Costagliola, Jorge D. Martillero y Corredor Público con más de 50 años de experiencia desempeñándose en la actividad de alquiler temporario de propiedades y 30 años como directivo del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos Dto Judicial Mar del Plata.
- Gonnet, Nestor Oscar. Integrante Comisión categorización extrahotelera Colegio de Martilleros y Corredores Públicos Dto Judicial Mar del Plata. Empresario con trayectoria y representatividad en la actividad de alquiler temporario.

### 2.2. MODELOS DE ENTREVISTAS:

<b>CUESTIONARIO</b>
---------------------

#### **ACTORES INTERVINIENTES**

1. Qué opina acerca del grado de **conocimiento / comprensión** de los distintos actores intervinientes en la problemática del Decreto N°659, respecto de la categorización de casas y departamentos, a saber:
  - a. El Consumidor.
  - b. El propietario/inversor.
  - c. El Agente Intermediario.
  - d. Otros actores intervinientes.

2. Qué opina acerca del grado de **participación / involucramiento** de los distintos actores intervinientes en la problemática del Decreto N°659, respecto de la categorización de casas y departamentos, a saber:
  - a. El Consumidor.
  - b. El propietario/inversor.
  - c. El Agente Intermediario.
  - d. Otros actores intervinientes.

## CONTENIDO

3. Respecto de los criterios a tener en cuenta para la categorización de las unidades:
  - a. Como cree que afecte la obligatoriedad de requisitos mínimos de servicio en las unidades?
  - b. Partiendo de este mínimo necesario, sobre qué factores debería hacerse hincapié para establecer una adecuada categorización?
  - c. Qué factores (internos / externos) considera importantes en la determinación de categorías?

## VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

- 4.Cuál es su opinión, respecto de la capacidad a nivel local, de generar procesos efectivos de difusión, concientización, control y penalización de la norma.
5. Qué medidas propondría para lograr se generen procesos de consenso y aceptación de la norma por parte de los actores intervinientes (consumidor – propietario / inversor – agente intermediario).
6. En su opinión, qué impactos generará la aplicación de la reglamentación sobre los actores y sobre la actividad de alquileres de Casas y Departamentos.

## CERTIFICACION DE SERVICIOS

7. En cuanto a la certificación de los servicios y la categorización de las unidades, qué sector considera más adecuado para su aplicación y por qué?
  - a. Sector Público.
  - b. Sector Privado.
  - c. Tercer Sector.
  - d. Sector Académico.
  - e. Comisión Multisectorial.
  - f. Otros.
8. Con respecto a la autoridad de aplicación, como órgano encargado de sancionar incumplimientos en la norma, qué ámbito considera más adecuado y por qué?
  - a. Ámbito provincial.
  - b. Ámbito municipal.
  - c. Otro.

### **Cuestionario (sintético)**

1: Qué tan informados se encuentran los distintos actores (consumidor / propietarios / inmobiliarias / otros) acerca de la categorización de "casas y departamentos" de alquiler turístico en la ciudad de Mar del Plata, respecto del Decreto 659?

2: Qué tan involucrados se encuentran los distintos actores (consumidor / propietarios / inmobiliarias / otros) en la reglamentación de una categorización de "casas y departamentos" de alquiler turístico en la ciudad de Mar del Plata, respecto del Decreto 659?

3: Respecto de los criterios para esta categorización:

a: Cómo afectará el establecimiento de requisitos mínimos (Art 78) de habitabilidad en la categoría "casas y departamentos"?

b: Partiendo de estos requisitos, sobre qué habría que hacer hincapié para establecer categorías?

c: Qué factores internos / externos (a la unidad) considera importantes a la hora de establecer categorías?

4: Se podrá a nivel local difundir, concientizar, controlar y penalizar las faltas a dicha reglamentación?

5: Qué acciones facilitarían a los actores (consumidor / propietarios / inmobiliarias) la aceptación y consenso de la norma?

6: Qué impactos cree generará la aplicación de la reglamentación sobre los actores (consumidor/propietarios/inmobiliarias) y sobre la actividad de alquileres de "casas y departamentos"?

7: Respecto de la certificación de los servicios y el establecimiento de categorías de "casa y departamentos", qué sector considera más adecuado para llevar a cabo su aplicación y por qué?

a: Sector Público

b: Sector Privado

c: Tercer Sector

d: Sector Académico

e: Comisión Multisectorial

d: Otros

8: Respecto del órgano encargado de sancionar incumplimientos en la norma, qué ámbito considera más apto y por qué?

a: Ámbito provincial

b: Ámbito municipal

c: Otro

IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO  
EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

- Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles -  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.

2.3. PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS:

GRADO DE FRECUENCIA ASIGNADO:

NULA	BAJA BAJA	BAJA ALTA	MEDIA BAJA	MEDIA ALTA	ALTA BAJA	ALTA ALTA	ABSOLUTA
0	0,14	0,29	0,43	0,57	0,72	0,86	1

VARIABLE I: AFECTACION OBLIGATORIEDAD DE REQUISITOS MINIMOS

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	MEJORAMIENTO DE LA OFERTA	0,57
2	“BUEN ESTADO” NO ESPECIFICA CALIDAD	0,29
3	AUMENTO DE CLANDESTINIDAD	0,14

VARIABLE II: FACTORES PARA UNA ADECUADA CATEGORIZACIÓN

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	SERVICIOS OFRECIDOS	0,72
2	FACTORES INHERENTES AL INMUEBLE (int-ext)	0,57
3	FACTORES DE SEGURIDAD	0,14

VARIABLE III: RELEVANCIA DE FACTORES INTERNOS

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	SERVICIOS Y ELEMENTOS DE CONFORT (prop)	0,72
2	SERVICIOS COMUNES DE LA UNIDAD EDILICA	0,43
3	RELATIVOS A LA PROP (antigüedad, m2, accesibilidad, asoleamiento)	0,43

VARIABLE IV: RELEVANCIA DE FACTORES EXTERNOS

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	PROXIMIDAD (localización geog, ubicac)	0,57
2	UBICACION RELATIVA (emplazam, vista)	0,43
3	ENTORNO URBANO	0,14

IMPLICANCIAS DE LA RECATEGORIZACION DEL ALOJAMIENTO TURISTICO  
EXTRAHOTELERO EN EL MERCADO INMOBILIARIO DE MAR DEL PLATA

- Decreto 659/07 - Proyecto Hogan - Programa Soles -  
Aportes y contribuciones de experiencias mundiales y nacionales.

VARIABLE V: CAPACIDAD LOCAL PARA DIFUNDIR, CONCIENTIZAR, CONTROLAR Y PENALIZAR

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	SIN CAPAC DE CONTROL Y PENALIZ (difícil consenso, falta de voluntad, int dist, no es priorit)	0,72
2	DIFUS Y ACCEPT A TRAVES DE AGENCIAS LOCALES (SecTur, MGP, EMTur, Colegio Mart	0,57

VARIABLE VI: ACCIONES PARA GENERAR CONSENSO Y ACEPTACION

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	DIFUS A TRAVES DE REUNIONES INFORMATIVAS DE ACTORES INVOLUCRADOS (ver aspectos posit y benef, crear Reg) (a través de MGP y Coleg, llegar a prop indiv)	0,72
2	PROBLEMA PROP PARTICULAR (propuesta no alcanza)	0,29

VARIABLE VII: IMPACTO IMPLEMENTACION SOBRE ACTORES PARTE

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	MEJORA DE CALIDAD OF EXTRAHOTELERA	0,57
2	BENEFICIOS Y PROTECCION DER	0,43
3	DIFICIL IMPLEMENTACION (modal alojam muy arraigada - mayor parte fuera de inmob)	0,43
4	DISMINUC DE SITUACIONES DE CLANDESTINIDAD Y ESPECULACION	0,29

VARIABLE IX: APTITUD PARA CERTIFICAR Y CATEGORIZAR

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	COMISION MULTISEC (SecTur BA-MGP-EMTur-Coleg Arq)	0,72
2	SECTOR PUBLICO LOCAL (MGP-Coleg-resto)	0,43

VARIABLE X: CAPACIDAD PARA SANCIONAR Y PENALIZAR

CODIGO	CATEGORIAS DE RESPUESTAS	FRECUENCIA
1	MUNICIPAL: POD POLICIA (MGP-Coleg-consenso)	0,86
2	PROVINCIAL: REGLAMENTACION GRAL	0,72

### **3. BIBLIOGRAFIA / SOPORTES ELECTRONICOS**

#### **1.1. Libros**

HERNANDEZ SAMPIERI, R, FERNANDEZ COLLADO, C y BAPTISTA LUCIO, P (1991). *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw-Hill Interamericana de México. México D.F.

SANCHO, Amparo (1998). *Introducción al Turismo*. Ed. Organización Mundial del Turismo. Madrid.

#### **1.2. Revistas y Publicaciones**

BOUVET, Y, DESSE, R, MORELL, P y VILLAR, M. (2005). En Investigaciones Geográficas N°36, p. 61-80. Ed Instituto Universitario de Geografía. Universidad de Alicante. Alicante.

BURGOS, M, GONZALEZ, A y HUERTAS, F, (2007). *Problemática de la Oferta Turística en la Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos en Argentina*. Ponencia del 2° Congreso de Ciencias Aplicadas al Turismo. Universidad Nacional de la Patagonia "San Juan Bosco". Ushuaia.

CEPAL (2002). *Mar del Plata Productiva: diagnóstico y elementos para una propuesta de desarrollo local*. Serie Estudios y perspectivas. Buenos Aires.

COLEGIO DE MARTILLEROS Y CORREDORES PUBLICOS (2010). Departamento Judicial Mar del Plata. *Memoria y Balance General*. Asamblea Anual Ordinaria. Mar del Plata.

EMTUR (2009). *Mar del Plata. Estudio de Demanda Temporada de Verano 2008-2009*. EMTur. 2009. Mar del Plata.

MANTERO, Juan Carlos (2001). *"Urbanizaciones Turísticas del Litoral Atlántico"*. En revista APORTES y transferencias. Año 5 Vol. 2. 2001. Ed. CIT. UNMDP. Mar del Plata.

RODRÍGUEZ-SALMONES, N, ARANDA PALERMO, E y GARRIDO GONZÁLEZ, B (2003). *"El alojamiento turístico privado en el contexto del sistema de estadísticas de turismo"*. En publicación *Estudios Turísticos. Número monográfico. Turismo residencial*. N°155-156. Ed. Instituto de Estudios Turísticos. Madrid.

#### **1.3. Documentos Electrónicos**

*Programa Soles*. Colegio de Martilleros y Corredores Públicos Dto. Judicial Mar del Plata. Mar del Plata.

#### 1.4. Normativa

Decreto 34/2003, *de Vivienda Vacacionales*. Consejería de Industria, Comercio y Turismo. Principado de Asturias.

<[http://www.feaav.org/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/otros\\_sectores/asturias/dec\\_34-2003-ast.pdf](http://www.feaav.org/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/otros_sectores/asturias/dec_34-2003-ast.pdf)>

[Consulta: 15-02-10]

Decreto 55/2005, *por el que se regulan las Viviendas Turísticas de Vacaciones en el Ámbito de la Comunidad de las Illes Balears*. España.

<[http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/baleares/dec\\_55\\_2005\\_bal.pdf](http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/baleares/dec_55_2005_bal.pdf)>

[Consulta: 15-04-10]

Decreto 191/1997, *por el que se regulan los Apartamentos Turísticos, las Viviendas Vacacionales, los Alojamientos en Habitaciones de Casas Particulares y las Casas Rurales*. Departamento de Comercio, Consumo y Turismo. País Vasco.

<[http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/pvasco/dec\\_191-97\\_vasco.shtm](http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/pvasco/dec_191-97_vasco.shtm)>

[Consulta: 18 -01-10]

Decreto 385/1994, *de Prestadores de Servicios Turísticos Inmobiliarios*. Presidencia Montevideo.

<[http://www.mintur.gub.uy/images/stories/pdf/normas/inmo\\_dec\\_385\\_94.pdf](http://www.mintur.gub.uy/images/stories/pdf/normas/inmo_dec_385_94.pdf)>

[Consulta: 02-02-10]

Ley 2/1999, *General Turística de Illes Balears*. Parlamento de las Islas Baleares. Mallorca.

<[http://www.inestur.es/documentos/682\\_es.pdf](http://www.inestur.es/documentos/682_es.pdf)>

[Consulta: 04-03-10]

Ley 6/1994, *Ley de Ordenación del Turismo*. Parlamento Vasco. País Vasco.

<<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/1994/04/9401294a.pdf>>

[Consulta: 30-03-10]

Ley 7/2001, *de Turismo*. Presidencia Principado de Asturias. Principado de Asturias.

<<http://www.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION02/66/8/001U001Q1K0003.pdf>>

[Consulta: 02-04-10]

Ley 5254/1948, *Dirección de Turismo y Parques*. Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires. La Plata.

<<http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-5254.html>>

[Consulta: 10-04-10]

Ley 7863/2008, *Propiedades de Alquiler Temporario*. Secretaría de Turismo de Mendoza. Mendoza.

<<https://docs.google.com/fileview?id=0B8fHbN2R6A04NjI5ZDAwYzctMmZhYy00ODA0LThlNjltMzhhNzE4YTg2Y2E3&hl=en>>

[Consulta: 15-04-10]

Ley 14.335/1974, de *Turismo*. Consejo de Estado. Montevideo.

< <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=14335&Anchor=>>

[Consulta: 15-04-10]

Ley 23.091/1984, *Locaciones Urbanas*. El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina.

< <http://www.martillerosmdp.com.ar/leyes-profesionales/Ley%20de%20Alquileres.pdf>>

[Consulta: 30-04-10]

Ley 25.997/2005, Ley Nacional de Turismo. El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina.

< <http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/ley/fsleys.htm>>

[Consulta: 01-04-10]

Proyecto de Ley 3.263, *creando la autoridad de aplicación provincial de categorización de alojamiento turístico extrahotelero*. Cámara de Diputados de Buenos Aires. La Plata.

<<http://www.hcdiputados-ba.gov.ar/asuntos/asuntos13658.pdf>>

[Consulta: 05-04-10]

Real Decreto 2877/1982, *de Ordenación de Apartamentos y Viviendas Vacacionales*. Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones. Madrid.

<[http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/estatal/ficha\\_rdec\\_2877-82\\_esp.shtm](http://www.mesadelturismo.com/common/mt/compendio/legislacion-sectorial/apartamentos/estatal/ficha_rdec_2877-82_esp.shtm)>

[Consulta: 15-03-10]

Resolución 555/2004, *Reglamento de Alojamientos Turísticos Alternativos*. Ministerio de Producción y Turismo de Neuquén. Neuquén.

<[www.neuquentur.gov.ar/file\\_download/115/Reglamento\\_ATA.pdf](http://www.neuquentur.gov.ar/file_download/115/Reglamento_ATA.pdf)>

[Consulta: 20-05-10]