



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**  
202100004154  
ABR 2021  
**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q21/58/09**

**Sr. Consejero de Industria,  
Competitividad y Desarrollo  
Empresarial**  
eljjusticiatramitesdgri@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a control actividades en viviendas de uso turístico.

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 14 de enero de 2021 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

**SEGUNDO.-** En el mismo se aludía a los problemas que está ocasionando una vivienda de uso turístico en la Calle (...), de esta localidad y, en concreto, a lo siguiente:

*“Desde que se levantó el primer confinamiento venimos viviendo episodios problemáticos con la gente que utiliza un piso turístico que está ubicado en la comunidad.*

*Se da la circunstancia de que la comunidad nunca aprobó en junta su puesta en marcha. Desde el mes de junio el piso ha dejado de utilizarse para su uso común, una vivienda, y vivimos continuamente molestias originadas por usuarios que utilizan el piso como local de fiestas.*

*Hemos llamado a la policía local en reiteradas ocasiones. Personas que utilizan el ascensor sin la mascarilla (hay un cartel que recuerda que su uso es obligatorio en las zonas comunes); colillas de cigarros en el patio y el ascensor; manchas de líquidos; gente que sube con copas en la mano; olor a marihuana; música y gritos durante toda la tarde noche... Hemos iniciado incluso un proceso de mediación a través de Policía Local, sin que haya optado por darnos soluciones efectivas.*

*Primero nos pedía que no llamáramos a la policía sino a los propietarios, ahora nos pide que llamemos a la policía.*

*Les hemos solicitado que no se lo alquile a gente de Zaragoza, que cumpla con las restricciones (muchas veces acuden al piso más de seis personas y durante toda la noche entra y sale gente sin respetar el toque de queda). Las fiestas se producen cualquier día de la semana, provocando que muchos vecinos no podamos dormir.*

*La comunidad está preocupada porque en un momento de pandemia sanitaria estos pisos siguen estando permitidos por la DGA y no hay manera de echar a los usuarios que no respetan el descanso y la convivencia. Hemos llegado incluso a vivir episodios violentos por parte de usuarios de la vivienda.*

*Solicitamos por ello que se nos facilite algún tipo de ayuda, no entendemos que tengamos que cumplir con las medidas sanitarias cuando en nuestro propio bloque se incumplen cada fin de semana. La Policía Local ha venido a atendernos en más de una ocasión, pero no pueden acceder a la vivienda para verificar si están más de seis o el motivo por el que han venido.*

*También nos han comunicado que esta problemática está aumentando en toda Zaragoza. Estamos hablando de una vivienda diseñada para vivir y que no tiene ningún tipo de aislamiento por lo que las molestias son constantes cada vez que vienen usuarios que no sean trabajadores o familias. Estamos ya desesperados”.*

**TERCERO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión y dirigirnos al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas.

**CUARTO.-** La respuesta de ese Departamento fue la siguiente:

*“En relación con la consulta realizada, derivada de una queja registrada por ustedes con el número de referencia arriba indicado, relativa a una vivienda de uso turístico sita en el número (...), piso (...). de la Calle (...) de Zaragoza, se informa lo siguiente:*

*Consultada nuestra base de datos, dicha vivienda se inscribió en el Registro de Turismo de Aragón, con fecha 25 de mayo de 2018, con número de registro VU-ZA-(...), con una capacidad máxima alojaba de 6 plazas, cumpliendo con los requisitos exigidos por el DECRETO 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón, siendo su titular D. J.*

*Con fecha 20 de marzo de 2019, se tramitó un cambio de titularidad a favor de (...)S.L.*

*Desde su fecha inscripción, no se ha tramitado reclamación, ni expediente sancionador relacionado con dicho establecimiento.*

*En cuanto a la queja a la que se refiere en la solicitud de informe, las viviendas de uso turístico, son un tipo de establecimiento turístico más, como puede ser un hotel o un hostel, así pues, al igual que en el resto de establecimientos turísticos, los hechos que se relatan exceden de la competencia de esta Dirección General de Turismo.”*



**QUINTO.-** La situación descrita en la presente reclamación no es un caso aislado, sino que, habitualmente, aparecen noticias publicadas en distintos medios de comunicación haciendo referencia a las molestias de toda índole que se están generando en distintos inmuebles de toda la geografía española, también en Aragón, por las actitudes de algunos de los clientes de determinadas viviendas de uso turístico, que impiden una pacífica convivencia, así como la frustración de los mismos por los costosos remedios jurídicos existentes a su alcance.

Los legítimos derechos de todos los propietarios han de ser conciliados para permitir que, tanto el desarrollo de estas actividades, como el descanso de los residentes o cualquier otra actividad de la comunidad, convivan de manera pacífica. Además, no podemos perder de vista la situación sanitaria en la que estamos inmersos, que todavía ha agravado más el problema, ya de por sí, existente.

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** El artículo 7 del Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Turismo de Aragón, indica que corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón, entre otras *“el ejercicio de las potestades registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos hosteleros de su competencia y sobre las profesionales turísticas, así como la coordinación de tales potestades cuando sean ejercidas por las entidades locales”*.

En su artículo 78.3 se dispone que *“corresponde al Departamento competente en materia de turismo el ejercicio de las restantes funciones inspectoras en relación con empresas y establecimientos turísticos. El ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes planes de inspección que se aprueben mediante Orden del Consejero competente en materia de turismo”*.

Por lo que respecta a la inspección de turismo, el artículo 17.1.b) del Decreto 18/2020, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial, establece que *“el ejercicio de la potestad autorizatoria, así como la tramitación de declaraciones responsables, registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos turísticos de su competencia y sobre las profesiones turísticas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los Servicios Provinciales de Huesca y Teruel por la normativa turística y la coordinación de tales potestades cuando sean ejercidas por las Entidades Locales”*.

El texto refundido de la Ley de Turismo de Aragón, dedica el Capítulo II del Título Sexto (Disciplina Turística) a la Inspección Turística (artículos 78, 79, 80 y 81).

**SEGUNDA.-** Pues bien, el problema radica en un fenómeno que viene detectándose en determinadas zonas, y en especial en estos tiempos de pandemia, y que ha sido reflejado en la presente reclamación, que es el de la celebración de fiestas ilegales en el interior de estas viviendas, vulnerando las medidas gubernativas dictadas en este periodo de crisis sanitaria, así como de convivencia vecinal.

Para garantizar un adecuado respeto a los derechos de los demás residentes del inmueble han de cumplirse las normas cívicas y de respeto por los usuarios de estas viviendas, máxime en la actual situación sanitaria. Actualmente, los vecinos afectados por una vivienda no tienen a su alcance procedimientos ni normas eficaces para transmitir con inmediatez al propietario o gestor que un usuario no hace un uso adecuado de las instalaciones comunes o que no respeta las normas de convivencia. Por ello, dado que el propietario o gestor no está presente durante el uso de la vivienda, resulta complicado que pueda tener conocimiento de estos incumplimientos, que puedan dar lugar a un desalojo del usuario de dicha vivienda.

La norma, así prevista, podría ser ineficaz si no se garantiza a los demás residentes el derecho a dirigirse en todo momento al gestor de las viviendas, y si no se impone la obligación a este de dar respuesta inmediata a todos y cada uno de los problemas que puedan surgir. Si la normativa no facilita un cauce rápido de comunicación entre el responsable de la vivienda, la inspección de turismo y los vecinos afectados, los propios vecinos se ven obligados, en caso de conflicto, a dirigirse directamente a los usuarios incumplidores o molestos, ocasionándose situaciones nada deseables.

Las estancias en estas viviendas pueden ser cortas, y las alteraciones del orden y la convivencia se pueden producir en lapsos muy cortos de tiempo. Si no se establecen canales de comunicación ágiles que permitan remediar la situación con rapidez, es probable que cuando los vecinos consigan contactar con el propietario o gestor de la vivienda, el usuario de ésta la haya abandonado, con lo que ya no tiene sentido que se le inste a desalojarla.

**TERCERA.-** En este sentido, además de los propietarios o gestores, la Administración, que es la que ejerce la potestad autorizatoria, ha de garantizar y vigilar el comportamiento de los prestadores para asegurar la salvaguarda del interés general, en el marco jurídico de la regulación y a través de la aplicación de fuertes y eficaces mecanismos de control.

En concordancia con lo anterior, debería valorarse si las conductas desarrolladas en los pisos turísticos -y que causan molestias a los vecinos pudieran encajar en los tipos de las infracciones del Decreto Legislativo 1/2016 en materia de turismo y, en concreto, en alguna de las infracciones graves (artículo 84), como las relativas a *“incumplimiento de las condiciones que el órgano competente hubiera dispuesto para el ejercicio de la actividad o la apertura y clasificación del establecimiento”*, *“la reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al número de reserva”* o *“la obstrucción a la inspección”*. En el artículo 91.2 se contempla que *“podrá imponerse acumulativamente la sanción de multa y de suspensión del ejercicio de las actividades o clausura del establecimiento o instalación por un periodo de hasta seis meses”*.



En este punto, ha de tenerse en cuenta que la normativa reglamentaria en materia de pisos turísticos establece una serie de condicionantes de las autorizaciones o títulos habilitantes de ejercicio de la actividad que, en su caso, podrían verse vulneradas, lo que podría suponer, en su caso, la infracciones precitadas.

Así, en el artículo 12 del Decreto 80/2015, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón, queda prohibido, a los clientes de estas viviendas, *“alojar un mayor número de personas de las que correspondan a la capacidad máxima fijada para la vivienda de uso turístico, realizar cualquier actividad que entre en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales, o que impida en normal descanso de otros usuarios del inmueble”*, siendo que el incumplimiento de estas normas facultará a los propietarios o gestores de las viviendas de uso turístico para solicitar la resolución del contrato y para efectuar un requerimiento de abandono de la vivienda a sus infractores.

Podría entenderse también que, los propietarios o gestores tienen una especial obligación de vigilancia de las conductas de estos usuarios, así como de diligencia en lo que se refiere a advertencias o apercibimientos a los usuarios infractores.

Además, los citados propietarios o gestores de este tipo de viviendas, también han de tener un especial cuidado a la hora de contratar con los que van a ser clientes de las mismas, sin perder de vista la función turística que es la razón de estas viviendas, siendo responsables en los casos en los que, lejos de una situación aislada, hubieren recibido distintas denuncias de vecinos por las molestias ocasionadas, resultando para ello importante establecer un marco sancionador en caso de incumplimientos.

También hay que atender al hecho de que, en un contrato de alojamiento de estas viviendas, las obligaciones de diligencia, cuidado y vigilancia del explotador se incrementan, ya que es el que fomenta y se beneficia de la actividad.

**CUARTA.-** En cuanto a quiénes son los responsables de las infracciones administrativas, en la normativa aragonesa se incluye a los propietarios, los gestores de las viviendas de uso turístico y los canales de comercialización o promoción de la oferta turística (art. 16. 2 del Decreto 80/2015, de 5 de mayo).

En el artículo 16.1 de este reglamento se dispone que *“las infracciones cometidas contra lo dispuesto en este Reglamento darán lugar a las correspondientes sanciones administrativas y, en su caso, a la adopción de medidas accesorias, de conformidad con lo dispuesto en los Capítulos III y IV del Título Sexto del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón”*.

Por todo ello, resulta posible vincular la actividad de los pisos turísticos con el régimen sancionador de turismo, y valorar si las conductas suponen infracciones de la legislación turística para que, en su caso, puedan imponerse las correspondientes sanciones a los responsables.

**QUINTA.-** En la verificación de estas posibles conductas infractoras, resulta obvia la importancia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Policía Local y la propia Unidad Adscrita de la Policía Nacional, al objeto de cursar las correspondientes denuncias al Departamento competente, junto con el resto de actuaciones de orden público que en dicho ámbito ostentan.

### III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial las siguientes **SUGERENCIAS:**

**Primera.-** Que por el órgano competente en materia de turismo se actúe en las labores de inspección, y en su caso sanción, respecto del cumplimiento de los condicionantes de las autorizaciones o títulos habilitantes del ejercicio de la actividad de las viviendas de uso turístico.

**Segunda.-** Que se establezca la oportuna coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Policía Local y la propia Unidad adscrita de la Policía Nacional en Aragón, al objeto de que puedan cursar las correspondientes denuncias al Departamento competente y, en su caso, dar traslado de las actuaciones que puedan llevar a cabo en este ámbito.

**Tercera.-** Que se estudie la posibilidad de clarificar el marco normativo existente o promover una norma, en el sentido de establecer una mayor implicación y un régimen de responsabilidad de los promotores o gestores de las viviendas de uso turístico, en relación con las conductas de los usuarios que pudieran afectar a la convivencia de los vecinos del inmueble.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.



Ángel Dolado  
Justicia de Aragón

