



Provincia del Neuquén
2024

Número:

Referencia: PROMULGACIÓN LEY 3440 - EX-2024-01154561- -NEU-SGRAL

LEY 3440

POR CUANTO

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN
SANCIONA CON FUERZA DE**

LEY:

**REGISTRO Y REGULACIÓN DE LOS INMUEBLES
DESTINADOS A ALOJAMIENTOS A CORTO PLAZO**

CAPÍTULO I

OBJETO, DEFINICIÓN, SUJETO, PRINCIPIOS RECTORES Y ACTIVIDAD EXCLUIDA

Artículo 1.º Objeto. La presente ley tiene por objeto la creación del registro y la regulación de los inmuebles destinados a alojamientos a corto plazo.

Artículo 2.º Definición y regulación de inmuebles para alojamientos de corto plazo. Se entiende por inmuebles destinados a alojamientos a corto plazo, el servicio de contratación de alojamiento en unidades con destino habitacional, de manera habitual, en su totalidad o en una parte de estas, por un período mínimo de una pernoctación y de hasta un máximo de 30 días. Dicha actividad está regulada de manera exclusiva por las previsiones de la presente ley.

Artículo 3.º Sujeto. Se encuentran alcanzados en las disposiciones de la presente ley los propietarios o quienes cuenten con poder suficiente, que exploten y/o comercialicen inmuebles de manera habitual en la modalidad locativa definida en el artículo 2.º. Asimismo, todo sujeto que comercialice, publicite o intermedie en la oferta de la modalidad de alojamiento a corto plazo, actuando en forma directa o indirecta, ya sea a título gratuito y/u oneroso, a quienes se denomina anfitriones. Están comprendidos también los inquilinos, a quienes se denomina huéspedes.

Artículo 4.º Principios rectores. Son principios rectores de la presente ley:

- a) El desarrollo armónico y sustentable de las políticas turísticas.

- b) La promoción de la seguridad jurídica de los actores involucrados en las operaciones objeto de la presente ley.
- c) La inclusión en un registro de los inmuebles destinados a alojamientos a corto plazo y sus titulares en el ámbito de la autoridad de aplicación lo cual favorece el desarrollo de la actividad turística.
- d) Contar con estándares dinámicos y acordes a la realidad del mercado que favorezcan la competitividad.
- e) La defensa y el fortalecimiento de la competencia leal frente a otras modalidades de alojamientos.
- f) La promoción de la calidad turística y la diversidad de la oferta; asimismo, la de los servicios e instalaciones.
- g) La protección de los turistas a través de normativas eficaces de las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad de los productos turísticos ofrecidos.
- h) La transparencia y la lealtad comercial en la comercialización del alojamiento.
- i) La protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en viajes de turismo y de los usuarios en general.
- j) El fomento de la implementación de tecnología informática para acercar a los ciudadanos herramientas eficaces para su interacción con la Administración pública.

Artículo 5.º Actividad excluida. Quedan excluidos de la presente ley a los casos que se destinen más de 6 unidades funcionales con destino habitacional a la actividad objeto de la presente ley y pertenezcan a un mismo propietario, se encuentren bajo la misma administración o se ofrezcan bajo una misma marca o nombre de fantasía, y deben contar con la habilitación, registro y categorización que corresponda según el Reglamento de Alojamiento Turísticos de la provincia del Neuquén o el que en el futuro lo remplace y/u ordenanza municipal vigente.

CAPÍTULO II

REGISTRO, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 6.º Creación del Registro. Se crea, en el ámbito del Ministerio de Turismo o del organismo que lo remplace, el Registro Público Provincial de Alojamientos a Corto Plazo, en el que deben registrarse todas las unidades habitacionales ofrecidas según los criterios establecidos en el artículo 2.º de la presente ley.

Artículo 7.º Objeto del Registro. Es objeto del Registro la registración de la unidad con destino habitacional afectada a la actividad de alojamiento a corto plazo. Los titulares de los inmuebles o quienes cuenten con poder suficiente, son los únicos sujetos facultados para inscribir una unidad ante el Registro.

Para la inscripción del inmueble con destino habitacional afectado a la actividad de alojamiento a corto plazo, conforme lo definido en el artículo 2.º de la presente ley, debe solicitarse la registración del inmueble exclusivamente a través de un formulario en línea conforme al modelo que se adjunta como Anexo I, el cual tiene carácter de declaración jurada, este es el único requisito a los fines de la inscripción en el Registro.

Una vez registrado, el solicitante recibe automáticamente una constancia de inscripción, la que debe ser puesta a disposición de los huéspedes. La autoridad de aplicación debe proporcionar canales remotos de acceso al formulario y aplicación al Registro, a través de Internet y otros medios tecnológicos. Si se trata de un registro realizado por personas humanas, el formulario se limitará a requerir al solicitante nombre, acreditación de identidad, correo electrónico, domicilio legal y los datos de los inmuebles que se registran. Si se trata de una persona jurídica, se requiere, adicionalmente, el nombre de la empresa, número de CUIT y cargo de quién solicita el Registro.

Al momento del registro, los solicitantes deben confirmar, con carácter de declaración jurada, en el formulario de inscripción el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) Que cuentan con las atribuciones legales necesarias para realizar el registro de los inmuebles.

- b) Que el inmueble posee instalaciones y artefactos de gas y electricidad en buen estado de funcionamiento.
- c) Que el inmueble cuenta con los elementos de seguridad e higiene esenciales.
- d) Que se encuentra a disposición de los huéspedes, en lugar visible, una cartilla con plano de evacuación, si corresponde, y teléfonos de emergencia. A tales fines, la autoridad de aplicación debe poner a disposición de los registrantes modelos de cartilla.
- e) Para aquellos inmuebles alcanzados por el régimen de propiedad horizontal, que la actividad no se encuentra expresamente prohibida en el Reglamento de Copropiedad.

Artículo 8.º Prohibición. Quedan prohibidas:

- a) Las publicaciones en cualquier medio de las ofertas de los inmuebles destinados a alojamientos a corto plazo, ya sea a través de sus titulares o anfitriones, si aquellos no cumplen con las disposiciones establecidas en la presente ley.
- b) El uso de cualquier denominación igual o similar a la de cualquier otro establecimiento habilitado o en etapa de evaluación, y el uso de cualquier clase o categoría establecida por el Decreto provincial 2790/99, para la denominación u oferta de alquileres establecido en el artículo 2.º.
- c) Ceder o transferir el número y/o certificado de registro de alquiler o su renovación. El adquirente por cualquier título debe inscribir el inmueble nuevamente ante la autoridad de aplicación.
- d) Disponer del cierre temporario o definitivo sin comunicarlo con una antelación de 30 días a la autoridad de aplicación.

Artículo 9.º Admisión de menores. La admisión, salida y permanencia en alojamientos de personas menores de edad, se rige por lo dispuesto en la Ley 3184.

Artículo 10.º Beneficios. Los titulares o terceros que cuenten con poder de disposición suficiente sobre las unidades funcionales destinadas a los alquileres con la modalidad establecida en el artículo 2.º y que cumplan con las disposiciones de la presente ley, gozan de los siguientes beneficios:

- a) La inclusión en sitios de Internet o promociones institucionales a cargo de la autoridad de aplicación.
- b) Acceso a créditos.
- c) Acogerse a cualquier beneficio fiscal impositivo que se implemente como estímulo a la actividad turística.
- d) Capacitación.
- e) Cualquier otro beneficio dispuesto por decretos o resoluciones provinciales.

Artículo 11 Obligaciones de los huéspedes. Los huéspedes de los alojamientos a corto plazo deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Mantener una conducta que respete las normas básicas de higiene, educación y convivencia social. Esto incluye el respeto hacia las personas, instituciones, costumbres locales y el uso adecuado de los servicios turísticos.
- b) Cuidar las instalaciones y equipamientos del inmueble alquilado, evitando causar daños o deterioros.
- c) Proporcionar de manera fidedigna sus datos personales, procedencia, modalidad de viaje y composición del grupo familiar al momento de la llegada o cuando sea solicitado por el anfitrión o la autoridad competente.

Artículo 12 Obligaciones de los titulares y/o anfitriones. Las obligaciones de los titulares y/o anfitriones son las siguientes:

a) Titulares:

- 1) Inscribir las unidades funcionales en el Registro provincial establecido en el artículo 7.º de la

presente ley.

- 2) Informar a la autoridad de aplicación el cese de su ofrecimiento como inmuebles destinados a alojamientos a corto plazo, en los términos que establezca la reglamentación.
- 3) Presentar una declaración jurada en la que conste el cumplimiento de las disposiciones de seguridad e higiene de los inmuebles objeto de la presente ley, de acuerdo con la normativa vigente.
- 4) Exhibir, en un lugar visible de la entrada de la recepción de la unidad, una copia del certificado de inscripción en el Registro asignada por la autoridad de aplicación, cuyas características debe determinarlas la normativa vigente.
- 5) Contar con seguro de responsabilidad civil y de accidentes personales por daños contra terceros.
- 6) Entregar al huésped un inventario del equipamiento y mobiliario para constatar las condiciones de la unidad al momento del ingreso, en el caso de que reciba un depósito en carácter de garantía.
- 7) Brindar a los inquilinos las comodidades y servicios en las fechas y condiciones pactadas y a los que se obliga en la contratación suscripta.
- 8) Entregar a la autoridad de aplicación un registro de huéspedes que informe cantidad de personas por grupo familiar, procedencia, edad, motivación de viaje y/o cualquier otra información estadística que favorezca y promueva la toma de decisiones en pos del desarrollo de la actividad turística en la provincia.

b) Titulares y/o anfitriones:

- 1) Incluir el número de inscripción del Registro en toda reserva, comunicación, publicidad, plataformas de comercialización, sitios de consulta, redes sociales, páginas web, folletería, medios online y/o escritos, audiovisuales, radiales y en cualquier otra metodología promocional o comunicacional en la que se ofrezca la unidad como alojamientos a corto plazo y toda aquella información que la autoridad de aplicación determine.
- 2) Proceder a la baja, retiro o suspensión de toda publicación que no posea el número de inscripción en el Registro.
- 3) Informar al huésped, al momento de efectuarse la reserva, los servicios ofrecidos, sus condiciones y las políticas de reserva y cancelación.

CAPÍTULO III

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 13 Autoridad de aplicación. La autoridad de aplicación es el Ministerio de Turismo de la provincia, o el organismo que lo remplace.

Artículo 14 Funciones y facultades. Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a) Determinar los requisitos generales y específicos que se deben cumplir para obtener la inscripción, conforme a la presente ley, su reglamentación y las normas que en su consecuencia se dicten.
- b) Recibir la documentación requerida conforme la reglamentación de la presente y realizar las inscripciones en el Registro.
- c) Actuar a petición de parte en el caso de las denuncias que se originen por incumplimiento de registración o por contener la documentación aportada, ya sea omisiones o datos inexactos.
- d) Controlar el cumplimiento de la presente ley.
- e) Solicitar, previa notificación fehaciente y mediante resolución fundada, la baja, retiro o suspensión de toda publicación que no posea el número de inscripción del Registro.
- f) Revocar los beneficios otorgados según esta ley.
- g) Informar a los propietarios sobre el Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en viajes y turismo y la Ley provincial 3184.
- h) Aplicar las sanciones de apercibimiento, multa, suspensión o clausura de la registración.
- i) Promover la resolución alternativa de conflictos para los casos de denuncias por presuntos incumplimientos de servicios.

- j) Establecer un canal de denuncias anónimo y ágil, a fin de facilitar la localización de la oferta informal que no se adecúe a la presente ley.
- k) Crear la figura de fiscalizador virtual, quien tiene a su cargo velar por la regularidad y legalidad de la prestación del servicio, identificando la oferta informal que se ofrece a través de las distintas plataformas virtuales y que no cumplimente con lo dictado en la presente ley.
- l) Realizar convenios y/o acuerdos con municipios de la provincia en materia de fiscalización, reglamentaciones y marcos normativos que favorezcan al desarrollo ordenado, equitativo y sustentable de la actividad turística.
- m) Otorgar, al momento de la registración, una oblea, código QR o token no fungible en el cual figuren los datos de la unidad.

Artículo 15 Sanciones. El incumplimiento de las obligaciones impuestas en la presente ley y las reglamentaciones que se dicten en su consecuencia, debe ser sancionado por la autoridad de aplicación mediante acto administrativo, previa sustanciación de sumario y con arreglo al debido proceso. Son susceptibles de ser sancionados los titulares o quienes con poder suficiente descritos en el artículo 3.º de la presente.

Artículo 16 Régimen sancionatorio. El incumplimiento a las obligaciones establecidas en la presente ley debe ser sancionado por la autoridad de aplicación según lo estipulado en el Anexo II de la presente ley:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Suspensión, sin perjuicio de la multa que le correspondiera.
- d) Clausura, sin perjuicio de la multa que le correspondiera.

Artículo 17 Apercibimiento. La sanción de apercibimiento implica un llamado de atención por escrito que lleva implícita la intimación al cese de la falta que lo motiva.

Artículo 18 Multa. Se entiende por multa la sanción de carácter pecuniario impuesta por infracción a las disposiciones de la presente ley. Su monto se fija entre uno y quince veces el valor del salario mínimo, vital y móvil al momento de la comisión de la infracción que diere lugar al procedimiento de la sanción. De no poder acceder al importe, la base de cálculo es la que determine la autoridad de aplicación. El importe resultante de la multa debe abonarse dentro de los 5 días posteriores a aquel en que quedó firme el acto administrativo que la impuso.

El cobro judicial de las multas se debe efectuar por la vía de ejecución fiscal; sirve la boleta de deuda expedida por la autoridad de aplicación de título ejecutivo suficiente.

Artículo 19 Suspensión. Se entiende por suspensión a la disposición por la cual se ordena el cese temporario de la comercialización de las unidades dadas en la modalidad de alojamiento a corto plazo. La sanción de suspensión temporaria se establece entre 10 y 80 días corridos. Es de cumplimiento obligatorio a partir de la salida de los pasajeros de la última fecha efectivamente reservada, salvo que las razones debidamente acreditadas y merituadas por la autoridad de aplicación, justifiquen otorgar un plazo distinto para su cumplimiento. La sanción implica para los titulares del inmueble la prohibición de carácter absoluto de recibir nuevos huéspedes durante el término de su duración. Para el levantamiento de la suspensión, se debe acreditar que se ha subsanado la falencia que provocó su aplicación.

Artículo 20 Clausura. Se entiende por clausura la máxima sanción que ordena el cese de la comercialización de las unidades dadas como alojamientos a corto plazo, hasta tanto se regularicen las causas que dieron motivo a su aplicación. Quienes violenten una clausura deben ser denunciados penalmente. Debe ser efectivizada la clausura a partir de la salida de los pasajeros de la última reserva efectivamente realizada, en base al criterio que establezca la autoridad de aplicación.

Artículo 21 Efectos de las sanciones. Si por razones de urgencia y gravedad, la suspensión o clausura requiere ser aplicada de manera inmediata, las personas titulares del inmueble deben reubicar a las personas alojadas en él o con contrato de reserva de ejecución inminente, en un alojamiento de igual clase y

categoría, y de no contar con disponibilidad, en otro de clase y/ o categoría superior. Es de su responsabilidad de la persona titular cualquier diferencia tarifaria, y no deben asumir nuevas contrataciones. Ante eventuales conflictos rige la Ley 24 240 de Defensa al Consumidor.

En el supuesto de haberse abonado seña rigen los artículos 1059 y 1060 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La suspensión o clausura de la unidad inscripta en el Registro debe ser comunicada por la autoridad de aplicación a las plataformas digitales para que procedan a retirar de la comercialización, promoción, oferta y/o publicidad a la unidad sancionada.

Artículo 22 Graduación de las sanciones. Para graduar las sanciones se consideran la naturaleza y gravedad de la infracción, circunstancias agravantes y atenuantes, los antecedentes del alojamiento y sus titulares, y los perjuicios provocados a los turistas y a la imagen de la provincia como destino turístico.

Artículo 23 Reincidencia. Se consideran reincidentes los titulares y/o quienes cuenten con poder suficiente de las unidades que, habiendo sido sancionados por una infracción, incurran en otra dentro del término de 2 años, contados a partir de la fecha en que quedó firme la resolución que la ordenó. Cuando la sanción impuesta sea una multa, esta puede incrementarse al doble, siempre que no exceda el máximo fijado. Superado dicho límite, la autoridad de aplicación debe disponer suspensión o clausura.

Artículo 24 Prescripción y recursos. El plazo de prescripción de la acción los recursos que correspondan contra toda resolución que imponga una sanción, se rige por la Ley 1284 de Procedimiento Administrativo.

Artículo 25 Pago voluntario de multas. La autoridad de aplicación está facultada para instrumentar un sistema de pago voluntario de multas. Los recursos obtenidos en conceptos de multas deben recaudarlos el área de fiscalización y habilitación de la Subsecretaría de Turismo o el organismo que la remplace. Esta puede negar el pago de multa anticipada cuando por razones debidamente fundadas de oportunidad, mérito o conveniencia así lo aconsejen.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 26 Plazo de adecuación. Los sujetos comprendidos en la presente ley se deben adecuar a sus prescripciones en un plazo de 180 días a partir de su entrada en vigencia.

Artículo 27 Reglamentación. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley en un plazo de 90 días a contar desde la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 28 Se invita a los municipios a adherir a la presente.

Artículo 29 Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura Provincial del Neuquén, a los veintitrés días de mayo de dos mil veinticuatro.

Isabel Ricchini
Secretaria de Cámara
H. Legislatura del Neuquén

Zulma Reina
Vicepresidenta Ira. A/C
H. Legislatura del Neuquén

Registrada bajo número: 3440

POR TANTO:

Téngase por Ley de la Provincia, cúmplase, comuníquese, publíquese y dese al Registro y Boletín Oficial y archívese.

