

Lo que debes saber antes de contratar un alojamiento rural durante la Semana Santa

Los servicios que debe ofrecer, las instalaciones mínimas exigibles y la forma de presentar una reclamación, son algunas de las recomendaciones de la Concejalía de Consumo para que la estancia en estos lugares sea lo más acogedora posible

03-marzo-2026. Es cada vez más frecuente que, para disfrutar de unos días de vacaciones o de una pequeña escapada durante la Semana Santa, muchos colmenareños elijan algún **establecimiento de turismo rural**, ya sea hotel, apartamento o casa completa. Por ello, la Concejalía de Consumo quiere ofrecer algunas recomendaciones para que la estancia en estos lugares sea lo más acogedora posible.

"Ahora que se acerca la Semana Santa, muchas personas aprovecharán para hacer una escapada o disfrutar de unos días de descanso. Por eso queremos recordar a nuestros vecinos cuáles son sus derechos a la hora de contratar y alojarse en los establecimientos de turismo rural. Qué tipos de servicios deben ofrecer, cuáles son las instalaciones mínimas o cómo puedo presentar una reclamación son algunas de las cuestiones que debemos tener en cuenta", nos cuenta la concejal de Consumo, **Fabiola Cebrián Pérez**.

"Deseamos que todos disfruten de sus vacaciones de la mejor manera posible, que pasen unos días maravillosos en compañía de su familia o amigos y que puedan desconectar, descansar y recargar energías. Ojalá el buen tiempo les acompañe y puedan aprovechar cada momento al máximo", añade la edil.

Recomendaciones para los clientes:

- Los establecimientos de turismo rural pueden ser de varios **tipos**: casas rurales, hoteles rurales y apartamentos rurales, en función de si ofrecen el alquiler completo de la vivienda o bien por habitaciones.
- Deben ofrecer una **información clara sobre los precios y las características del alojamiento**. La publicidad es vinculante, por lo que se debe cumplir con lo especificado en los anuncios. Además, deben exhibir su categoría en la entrada del establecimiento, con un distintivo en forma de hoja.

- Los **alojamientos** deben estar limpios, en buenas condiciones de conservación e higiene y disponer de agua caliente. Asimismo, deben tener energía eléctrica, calefacción y agua potable.
- Los clientes tienen derecho a recibir una **factura** en la que deben aparecer desglosados los servicios prestados, y la fecha de entrada y de salida.
- Las **habitaciones adaptadas a personas con movilidad reducida** deben cumplir la normativa al respecto. Los perros de asistencia a estas personas tienen permitido el acceso a los establecimientos.
- **Casas rurales:**
 - Deben ofertar un mínimo de cuatro plazas y un máximo de veinte.
 - Es obligatorio que haya un encargado o responsable siempre a disposición de los clientes, para facilitar el alojamiento y resolver posibles incidencias.
 - Ofrecen servicio de alojamiento con o sin comida, y pueden alquilarse por partes o en su totalidad.
 - Tienen que estar equipadas con lo básico y necesario para una estancia: ropa de cama, mesa y baño, cubertería y cristalería, y mobiliario adecuado. La cocina estará dotada con cocina, frigorífico y extractor de humos.
- **Hoteles rurales:**
 - Ocupan la totalidad de un edificio, tienen salidas y accesos exclusivos y cuentan con una capacidad de entre dos y cien habitaciones.
 - Las habitaciones deben tener ventilación directa al exterior, una o dos camas (dependiendo de si son individuales o dobles) y un cuarto de baño completo.
 - Deben ofrecer servicio de desayuno, limpieza diaria, lavandería y planchado, facilitar información turística del entorno, así como contar con un bar y un salón que puede ser compartido con el comedor.
- **Apartamentos rurales:**
 - Son estancias integradas en edificios de uso exclusivo, dotadas de instalaciones y servicios suficientes para la elaboración y conservación de alimentos y destinadas de forma habitual al alojamiento turístico.
 - Deben tener una sala de estar-comedor adecuada al número de plazas y una cocina instalada en una pieza independiente o integrada en el salón de forma diferenciada, con ventilación al exterior o forzada, menaje y electrodomésticos.

Reclamaciones

Si el usuario o consumidor turístico no está conforme con alguno de los servicios contratados, puede presentar una reclamación solicitando la Hoja de Reclamaciones en el propio establecimiento o [descargándosela de la web de la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid](#).

Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamaciones deberá presentar una copia en un Registro oficial, dirigida a la Dirección General de Turismo y Hostelería; la segunda al responsable del establecimiento, y la tercera se quedará en posesión del reclamante como justificante. A la copia que se entregue en el Registro se podrán acompañar cuantas pruebas y documentos se estimen convenientes para el esclarecimiento de los hechos, especialmente los resguardos de las facturas.

La reclamación deberá presentarse en la Dirección General de Turismo o, a través de Internet, en la [sede electrónica de la Comunidad de Madrid](#). Una vez registrada la solicitud, queda habilitado el 'servicio de consulta de situación de expedientes', desde donde puede aportar documentos y enviar comunicaciones referidas a tu solicitud, y consultar su estado de tramitación.

La Dirección General de Turismo y Hostelería podrá, en su caso, sancionar a la empresa turística, pero no es competente para indemnizar económicamente al reclamante. Para obtener resarcimientos económicos deberá dirigirse a los Tribunales de Justicia. Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, también puede solicitar un arbitraje.

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Para cualquier tipo de información o asesoramiento en materia de consumo, puede ponerse en contacto con la OMIC:

- Atención presencial [\[con cita previa\]](#):
 - Oficinas de la Policía Local: Calle Buenos Aires, 1
 - De lunes a viernes, por la mañana: de 09:00 a 14:00h.
 - Jueves por la tarde, de 16:30 a 19:30h.
- Teléfonos: 91 845 00 53 (ext. 410).
- Correo electrónico: consumo@colmenarviejo.com.
- Más información en la [página web de la Concejalía de Consumo](#).