

## Ley de Hospedaje a través de Plataformas Digitales del Estado de Guanajuato

Ley publicada en la Segunda Parte del Periódico Oficial del Estado de Guanajuato, el miércoles 9 de diciembre de 2020.

**DIEGO SINHUE RODRÍGUEZ VALLEJO, GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUANAJUATO, A LOS HABITANTES DEL MISMO SABED:**

**QUE EL H. CONGRESO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUANAJUATO, HA TENIDO A BIEN DIRIGIRME EL SIGUIENTE:**

### DECRETO NÚMERO 239

**LA SEXAGÉSIMA CUARTA LEGISLATURA CONSTITUCIONAL DEL CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUANAJUATO, D E C R E T A:**

## Ley de Hospedaje a través de Plataformas Digitales del Estado de Guanajuato

### Capítulo Primero Disposiciones Generales

#### *Objeto de la Ley*

**Artículo 1.** La presente Ley es de interés social y tiene por objeto regular el funcionamiento de casas, departamentos o demás modalidades, en forma total o parcialmente, destinado (sic) al uso habitacional, en los que se ofrezca alojamiento en habitación de manera temporal y flexible ofrecido a través de plataformas digitales.

#### *Finalidades de la Ley*

**Artículo 2.** La presente Ley tendrá las siguientes finalidades:

- I.** Fomentar el desarrollo económico y social del Estado;
- II.** Garantizar la seguridad y protección de los huéspedes, y
- III.** Establecer las condiciones mínimas de protección civil de las casas, departamentos o demás modalidades en que se prestan los servicios de hospedaje.

#### *Glosario*

**Artículo 3.** Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

- I.** Anfitrión: Persona física o jurídico colectiva que brinda servicios de hospedaje en casas, departamentos o demás modalidades, en forma total o parcialmente, destinados al uso habitacional, de su propiedad, posesión o administración de manera temporal y flexible ofrecido a través de plataformas digitales;
- II.** Ley: Ley de Hospedaje a través de Plataformas Digitales del Estado de Guanajuato;
- III.** Plataformas digitales: Es la aplicación tecnológica mediante la cual la persona física o jurídico colectiva administradora, opera en su carácter de gestor, intermediario,

promotor, facilitador o cualquier otra actividad análoga, que permite a los usuarios contratar servicios de hospedaje con terceros de conformidad con la presente Ley;

- IV.** Registro Estatal: Registro Estatal de Turismo;
- V.** Secretaría: La Secretaría de Turismo, y
- VI.** Servicios de hospedaje: El otorgamiento de alojamiento en casas, departamentos o demás modalidades, en forma total o parcialmente, de manera temporal y flexible destinado al uso habitacional, ofrecido a través de plataformas digitales, a cambio de una contraprestación económica.

#### ***Autoridades***

**Artículo 4.** Son autoridades de la presente Ley:

- I.** La Secretaría de Turismo;
- II.** La Coordinación Estatal de Protección Civil, y
- III.** Las Unidades Municipales de Protección Civil.

#### ***Obligaciones hacendarias***

**Artículo 5.** Para prestar los servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, se deberá cumplir con lo dispuesto por la Ley de Hacienda para el Estado de Guanajuato en relación con el Impuesto por Servicios de Hospedaje en departamentos y casas, total o parcialmente.

### **Capítulo Segundo Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje**

#### ***Registro***

**Artículo 6.** Para prestar el servicio de hospedaje a través (sic) plataformas digitales, los anfitriones deberán de inscribirse en el Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje, de conformidad con el reglamento de la Ley.

La inscripción se realizará en el apartado correspondiente del Registro Estatal, la que será gratuita y mediante formatos digitales y procedimiento en línea, que para tal efecto establezca la Secretaría.

#### ***Finalidades del Registro***

**Artículo 7.** La inscripción de las casas o departamentos que presten servicios de hospedaje a través de plataformas digitales y sus anfitriones en el Estado tiene como finalidades:

- I.** Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de esta Ley;
- II.** Concentrar la información de las casas, departamentos o demás modalidades en los que se ofrece al público, a través de plataformas digitales, los servicios de hospedaje;
- III.** Identificar y mantener actualizado el registro de anfitriones;

- IV.** Contar con información estadística que contribuya al diseño y aplicación de políticas públicas a los servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, y
- V.** Facilitar la supervisión del funcionamiento de casas, departamentos o demás modalidades, en forma total o parcialmente, en los que se ofrezca alojamiento en habitación de manera temporal a través de plataformas digitales.

#### ***Requisitos para la inscripción al Registro***

**Artículo 8.** Toda solicitud de inscripción al Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje deberá contener, al menos, la siguiente información:

- I.** Nombre o, en su caso, denominación o razón social tratándose de personas jurídico colectivas, así como nacionalidad del anfitrión;
- II.** Comprobante de domicilio en el que prestarán los servicios de hospedaje;
- III.** Números telefónicos y direcciones de correo electrónico, en su caso, cuentas oficiales de redes sociales del anfitrión;
- IV.** La denominación de la plataforma digital a través de la cual se ofrecen y promocionan los servicios de hospedaje;
- V.** Fecha de apertura o inicio de funcionamiento de la casa, departamento o demás modalidades en el que se prestan los servicios de hospedaje;
- VI.** Protocolo de higiene, y
- VII.** Carta bajo protesta de decir verdad que la casa o departamento cumple con todas las medidas de seguridad e higiene de conformidad con la Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios, y demás normativa aplicable.

#### ***Constancias de Inscripción en el Registro***

**Artículo 9.** La Secretaría expedirá de manera automática, digital y gratuita la Constancia de Inscripción en el Registro, misma que tendrá una vigencia de tres años.

Desde el momento de la inscripción al Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje, el anfitrión se encontrará autorizado para prestar dicho servicio.

#### ***Modificaciones a la información***

**Artículo 10.** Los anfitriones deberán notificar a la Secretaría cualquier modificación de la información proporcionada al momento de su inscripción en el Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje, dentro de un plazo no mayor de quince días hábiles después de ocurrida dicha modificación.

### **Capítulo Tercero Derechos y Obligaciones del Anfitrión**

#### **Sección Primera Disposiciones Generales**

#### ***Tarifa y comprobante***

**Artículo 11.** El usuario que contrate los servicios de hospedaje a través de plataformas digitales deberá ser informado, al momento de su reservación, de la tarifa que

deberá cubrir por el mismo. Al efecto, se le entregará el comprobante digital, correspondiente.

#### ***Respeto a las condiciones pactadas***

**Artículo 12.** En los casos en que los servicios de hospedaje hayan sido reservados y pagados, total o parcialmente, con anticipación al momento en que sea proporcionado el servicio correspondiente, deberá respetarse la tarifa pactada.

#### ***Cobros anticipados***

**Artículo 13.** Los anfitriones, o en su caso a través de las plataformas digitales podrán cobrar anticipos a los huéspedes por concepto de reservaciones, extendiendo los comprobantes digitales correspondientes.

Cuando se pague la totalidad del servicio, ya sea anticipadamente o una vez que haya dejado de hacerse uso del servicio de hospedaje, el anfitrión estará obligado a expedir o en su caso a través de las plataformas digitales, aún sin solicitud del huésped, factura detallada o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio de hospedaje proporcionado.

#### ***Reservaciones***

**Artículo 14.** Las reservaciones confirmadas a través de plataformas digitales deberán de ser respetadas según los términos y condiciones acordados con los usuarios.

#### ***Servicios complementarios***

**Artículo 15.** Cuando las casas, departamentos o demás modalidades ofrezcan servicios complementarios que impliquen el pago de tarifas adicionales a la del servicio de hospedaje, estas deberán exhibirse en la plataforma digital y en su caso, en lugares visibles para los huéspedes y ser respetadas en sus términos.

#### ***Seguro de responsabilidad civil***

**Artículo 16.** Los anfitriones deberán contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles riesgos en la prestación de los servicios de hospedaje, siempre que exista una reservación vigente. El seguro podrá ser cubierto a través de las plataformas digitales.

### **Sección Segunda**

#### **Reglamento interno de casas o departamentos que prestan servicios de hospedaje**

#### ***Registro del reglamento interno***

**Artículo 17.** Los anfitriones deberán contar con un reglamento interno. Este reglamento podrá ser presentado en las plataformas digitales a través de las cuales se ofrece el servicio o, en su caso, se deberá informar al huésped el sitio electrónico donde podrá consultarlo.

En las habitaciones de las casas y departamentos que por su naturaleza estén regulados por leyes relativas al régimen de propiedad en condominio, además deberán exhibir el instrumento normativo que establece las bases de la sana convivencia al interior del condominio.

## **Sección Tercera**

### **Seguridad y Protección de los Huéspedes**

#### ***Seguridad de los huéspedes***

**Artículo 18.** Con el fin de garantizar la seguridad de los huéspedes, en las casas, departamentos o demás modalidades que prestan servicios de hospedaje, se deberá cumplir con:

- I.** Medidas de seguridad e higiene;
- II.** Medidas en materia de protección civil, y
- III.** Constancia de Inscripción en el Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje.

## **Sección Cuarta**

### **Medidas de Seguridad e Higiene**

#### ***Visita de vigilancia y verificación***

**Artículo 19.** Una vez presentada la solicitud a que alude al (sic) artículo 8 de la presente Ley, la Secretaría podrá efectuar una visita de vigilancia y verificación, previa notificación al anfitrión, con el propósito de recabar la información sobre la seguridad e higiene, de conformidad con la Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios, y su reglamento.

#### ***Inspección***

**Artículo 20.** La Coordinación Estatal de Protección Civil y las unidades municipales de protección civil mediante convenios de colaboración podrán practicar inspecciones, previa notificación al anfitrión, a fin de vigilar el cumplimiento de las disposiciones estatales en materia de protección civil e imponer la sanción correspondiente al infractor, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección Civil para el Estado de Guanajuato y su reglamento.

Los ayuntamientos podrán celebrar convenios con las autoridades estatales para coadyuvar en las acciones de promoción, difusión, capacitación e inspección en materia de protección civil con los anfitriones, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección Civil para el Estado de Guanajuato.

#### ***Cumplimiento de inspección***

**Artículo 21.** Practicada la notificación de visita de inspección por la autoridad estatal, la misma deberá realizarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación.

En caso de que la fecha señalada para la visita de inspección, el anfitrión tenga una reservación vigente, este podrá solicitar su modificación a cualquier día dentro del plazo establecido.

#### ***Requisitos para obtener la constancia de cumplimiento***

**Artículo 22.** Durante la inspección el anfitrión o su representante deberán presentar a la Coordinación Estatal de Protección Civil su Constancia de Inscripción en el Registro de Prestación de Servicios de Hospedaje, en formato físico o digital, y acreditar que el inmueble cuenta con lo siguiente:

- I.** Botiquín de primeros auxilios;
- II.** Directorio con los números de emergencia locales;

- III.** Información de prevención y atención en materia de sismos e incendios, y
- IV.** Procedimiento de Evacuación de Protección Civil.

Una vez acreditado lo anterior, el anfitrión obtendrá por parte de la autoridad estatal, una constancia de cumplimiento.

#### ***Emisión de la constancia***

**Artículo 23.** La emisión de la constancia de cumplimiento deberá entregarse en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir de la visita de inspección, o bien, contados a partir de que el anfitrión realice la solicitud correspondiente.

#### ***Observaciones durante la visita***

**Artículo 24.** En caso de que la autoridad estatal no emita la constancia de cumplimiento por causas imputadas al anfitrión, este tendrá treinta días naturales para subsanar las observaciones que previamente haya realizado la autoridad estatal por escrito.

#### ***Vigencia de la constancia***

**Artículo 25.** La vigencia de la constancia de cumplimiento será de tres años, contados a partir de la fecha de su emisión.

#### ***Atribuciones de protección civil municipal***

**Artículo 26.** Las unidades municipales de protección civil tendrán las siguientes atribuciones:

- I.** Emitir recomendaciones u observaciones derivadas de las inspecciones realizadas a las casas o departamentos en los que se ofrece al público servicios de hospedaje a través de plataformas digitales;
- II.** Capacitar a los anfitriones de las casas o departamentos en los que se ofrece al público servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, en los términos de los programas implementados por la Coordinación Estatal de Protección Civil;
- III.** Llevar a cabo campañas de difusión sobre temas de protección civil en las casas, departamentos o demás modalidades en los que se ofrece al público servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, y
- IV.** Las demás que le otorguen otros ordenamientos aplicables.

### **Sección Quinta Derechos de los Anfitriones**

#### ***Derechos de los anfitriones***

**Artículo 27.** Los anfitriones tendrán los siguientes derechos:

- I.** Participar en la formulación de los instrumentos de planeación relacionados con la prestación de servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, para incrementar y fomentar dicha actividad;
- II.** Recibir asesoría técnica, información y auxilio de la Secretaría y los ayuntamientos;

- III.** Participar en los programas de promoción y fomento de servicios de hospedaje en casas, departamentos o demás modalidades a través de plataformas digitales coordinados por la Secretaría y los ayuntamientos;
- IV.** Participar en los programas de educación y capacitación en materia de hospedaje que promueva o lleve a cabo la Secretaría y los ayuntamientos, y
- V.** Acceder a los estímulos e incentivos que se establezcan en materia turística de conformidad a la normativa y a la disponibilidad presupuestal.

## **Capítulo Cuarto** **Derechos y Obligaciones de los Huéspedes**

### ***Derechos de los huéspedes***

**Artículo 28.** Los huéspedes además de los derechos establecidos en la Ley General de Turismo y la Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios, tendrán los siguientes:

- I.** Recibir los servicios sin ser discriminados, sin más limitaciones que las establecidas en las normas, así como las condiciones o características previamente señaladas en la plataforma digital;
- II.** Tener conocimiento de la información completa, veraz y objetiva de los precios, tarifas, promociones y servicios que pretendan contratar;
- III.** Recibir servicios de calidad y hospitalidad de acuerdo con las condiciones contratadas y obtener el documento comprobatorio de contratación;
- IV.** Contar con las condiciones de higiene y seguridad de las personas y sus bienes en las casas, departamentos o demás modalidades en los que se ofrece al público servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, en los términos establecidos en la legislación correspondiente;
- V.** Formular las quejas, denuncias o reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de hospedaje a través de plataformas digitales, y
- VI.** Los demás derechos reconocidos por las disposiciones legales.

### ***Obligaciones de los huéspedes***

**Artículo 29.** Son obligaciones de los huéspedes, cumplir y respetar el contrato y las normas establecidas en el reglamento interno de las casas o departamentos que prestan servicios de hospedaje.

## **Capítulo Quinto** **Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias**

### ***Registro de sugerencias***

**Artículo 30.** Los anfitriones o, en su caso, a través de las Plataformas Digitales, deberán contar con un vínculo electrónico para el registro de sugerencias a disposición de los usuarios.

### ***Queja, denuncia o reclamación***

**Artículo 31.** El huésped, podrá presentar su queja, denuncia o reclamación ante la Secretaría a través de su página oficial de internet o número telefónico que para tal efecto se habilite.

Cuando la queja, denuncia o reclamación se trate de hechos que no pongan en riesgo la seguridad de los huéspedes y deriven del incumplimiento de los servicios, la Secretaría, podrá orientar y, en su caso, deberá canalizar la queja a la autoridad competente para su resolución.

### ***Recepción de quejas***

**Artículo 32.** La Secretaría recibirá y canalizará las quejas de conformidad con sus atribuciones y los acuerdos de colaboración que para tal efecto se celebren con la Secretaría de Turismo de la administración pública federal.

## **Capítulo Sexto Verificación de Obligaciones**

### ***Verificación de los servicios de hospedaje***

**Artículo 33.** La Secretaría llevará a cabo la verificación del cumplimiento de las obligaciones como prestador de servicios turísticos a cargo de los anfitriones en los términos del acuerdo de colaboración que para el efecto celebre con la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal.

## **Capítulo Séptimo Infracciones y Sanciones**

### ***Infracciones***

**Artículo 34.** Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas de conformidad con la Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios, y su reglamento.

### ***Responsabilidades Administrativas***

**Artículo 35.** Las autoridades estatales y municipales y, en general, cualquier servidor público o particular que no cumpla con las obligaciones que esta Ley les impone, serán sancionados de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, sin menoscabo de las acciones penales, civiles o cualquier otra que se derive de su incumplimiento.

## **Capítulo Octavo Auxilio, Asistencia y Prevención**

### ***Auxilio y asistencia***

**Artículo 36.** Los ayuntamientos, en el ámbito de su competencia, coadyuvarán con las autoridades estatales en materia de seguridad, auxilio y asistencia a los huéspedes y anfitriones.



## TRANSITORIOS

**Artículo Primero.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

**Artículo Segundo.** El titular del Poder Ejecutivo expedirá el reglamento, así como las adecuaciones normativas y administrativas para el cumplimiento de la Ley, en un plazo que no exceda de ciento veinte días, contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

**Artículo Tercero.** Los ayuntamientos adecuarán sus reglamentos y demás disposiciones administrativas para el cumplimiento de la Ley, en un plazo que no exceda de ciento ochenta días, contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

**Artículo Cuarto.** La Secretaría adecuará el Registro Estatal de Turismo a efecto de que los anfitriones puedan inscribirse en el Registro de Prestación de Servicio de Hospedaje, en un plazo que no exceda los ciento veinte días, contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

**Artículo Quinto.** Los anfitriones deberán inscribirse en el Registro de Prestación de Servicio de Hospedaje en un plazo que no exceda los ciento veinte días, contado a partir de la habilitación de la plataforma que establezca la Secretaría.

**Artículo Sexto.** Se derogan, o en su caso, se abrogan todas aquellas disposiciones legales y normativas que se opongan al presente Decreto.

**LO TENDRÁ ENTENDIDO EL CIUDADANO GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO Y DISPONDRÁ QUE SE IMPRIMA, PUBLIQUE, CIRCULE Y SE LE DÉ EL DEBIDO CUMPLIMIENTO.- GUANAJUATO, GTO., 19 DE NOVIEMBRE DE 2020.- GERMÁN CERVANTES VEGA.- DIPUTADO PRESIDENTE.- MA. GUADALUPE GUERRERO MORENO. DIPUTADA VICEPRESIDENTA.- MARÍA MAGDALENA ROSALES CRUZ.- DIPUTADA SECRETARIA.- MARTHA ISABEL DELGADO ZÁRATE.- DIPUTADA SECRETARIA. RÚBRICAS.**

**Por lo tanto, mando se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.**

**Dado en la residencia del Poder Ejecutivo, en la ciudad de Guanajuato, Gto., a 23 de noviembre de 2020.**

**GOBERNADOR DEL ESTADO  
DIEGO SINHUE RODRÍGUEZ VALLEJO**

**EL SECRETARIO DE GOBIERNO  
LUIS ERNESTO AYALA TORRES**