

Estas recomendaciones están disponibles para su consulta en el [Portal del Consumidor](#) en la web de la Comunidad

---

## La Comunidad de Madrid recuerda los derechos de los consumidores a la hora de alojarse en establecimientos de turismo rural

- Deben exhibir de forma visible su categoría en la entrada, mediante un distintivo con forma de hoja
- Los clientes tienen el derecho a recibir una factura por los servicios prestados, con el desglose por días de los mismos y la fecha de entrada y salida
- En caso de no estar conforme, se puede presentar una reclamación de forma telemática a través de la Sede Electrónica de la Comunidad

**28 de abril de 2023.-** La Comunidad de Madrid recuerda a los consumidores madrileños cuáles son sus derechos a la hora de contratar y alojarse en los establecimientos de turismo rural de la región, ya sean hoteles, apartamentos o casas completas. Todos ellos deben ofrecer siempre información clara sobre los precios y las características del hospedaje. La publicidad es vinculante, por lo que se debe cumplir con lo especificado en los anuncios y, además, deben exhibir su categoría en la entrada, con un distintivo en forma de hoja.

Los clientes tienen derecho a recibir una factura por los servicios prestados, en la que debe aparecer consignado el desglose por días de los mismos y la fecha de entrada y de salida. Independientemente de su categoría y tipo, los alojamientos deben encontrarse en buenas condiciones de conservación e higiene y disponer de agua caliente. Asimismo, deben tener energía eléctrica, calefacción y agua potable.

En la categoría de hoteles rurales, se engloban aquellos que ocupan la totalidad de un edificio y cuentan con salidas y accesos exclusivos. Las habitaciones que ofrecen, desde dos hasta un máximo de cien, deben tener ventilación directa al exterior, una o dos camas dependiendo si son individuales o dobles, y cuarto de baño completo. También deben cumplir con el requisito de 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.

En cuanto a las casas rurales, pueden ofertar un mínimo de cuatro plazas y un máximo de veinte, y es obligatorio que dispongan de un responsable siempre a disposición de los clientes para facilitar el alojamiento y resolver posibles incidencias. Además, deben estar equipadas con lo básico y necesario para una estancia como cocina dotada con extractor de humos, frigorífico y cocina con dos fuegos mínimo, ropa de cama, mesa y baño, y cubertería y cristalería en las cantidades necesarias para cubrir las plazas ofertadas.

En lo que se refiere a los apartamentos rurales, 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, material de menaje y electrodomésticos.

Todas estas recomendaciones están disponibles para su consulta en el [Portal del Consumidor en la web de la Comunidad](#). En caso de no estar conforme con alguno de los servicios contratados, puede presentarse una reclamación presencialmente en la Dirección General de Turismo, o a través de Internet, por la [sede electrónica de la Comunidad de Madrid](#).