

Capítulo 4 – Plataformas de Alojamiento

Síntesis

Este capítulo aborda las plataformas digitales de alojamiento, a través de las cuales es posible prestar comercialmente el servicio de alojamiento turístico o arrendar civilmente inmuebles enteros o habitaciones a corto plazo. Las características especiales de estas últimas justifican la creación de una categoría nueva: alojamiento turístico civil, y acciones específicas para monitorearla. Se presentan las principales plataformas digitales, sus modelos de operación, y algunos de los efectos que han causado a nivel mundial.

4.1 Introducción

Durante la última década, el mercado de alojamiento turístico y el de arrendamiento de corto plazo han sido remecidos por la masificación de plataformas digitales de intermediación, la adopción de innovaciones tecnológicas y financieras, y la adaptación de los modelos de negocios a la era digital. La eficiencia en los mecanismos de búsqueda—y la capacidad de personalizarla por consumidor—ha mejorado la experiencia y aumentado la demanda por los servicios de intermediación vía plataformas. En paralelo, la facilidad y seguridad que las plataformas ofrecen a los propietarios para el arriendo total o parcial de sus inmuebles han aumentado explosivamente la oferta, abriendo oportunidades a nuevos proveedores y diversificando la variedad y la ubicación.

Para el proveedor del servicio subyacente¹—el propietario o arrendador del inmueble o de una habitación—el negocio es simple y muy antiguo: se aloja a una (o más) persona(s) por al menos una noche. El alojamiento puede hacerse en un sitio privado (una casa o departamento), en un sitio compartido (un dormitorio), o incluso en lugares no habituales (el sofá, un bote, o una carpa). El espacio de alojamiento se ofrece (detallando sus características) y quien esté dispuesto a pagar por lo ofertado lo elige, aceptando los términos y condiciones del propietario, y pudiendo reservar y pagar el precio a través de la plataforma. Es una transacción voluntaria entre partes informadas, intermediada por una plataforma que hace de custodio y (hasta cierto punto) garante de la prestación del servicio, y que se hace cargo de los aspectos financieros de la transacción.

Antes de la irrupción de las nuevas tecnologías y su aplicación en plataformas, el mercado tradicional de alojamiento para fines turísticos se caracterizaba por fallas de mercado relevantes, en especial información incompleta y asimétrica, y por riesgos difíciles de anticipar y mitigar de parte del consumidor. Así, el propietario del alojamiento tenía más y mejor información que un potencial cliente, podía exigir pago anticipado, cancelar reservas, o revelar información privada. Estas fallas eran exacerbadas por distancias geográficas o diferencias idiomáticas, y se resolvían de manera costosa. Por ejemplo, vía la integración en grandes líneas hoteleras, niveles de calidad de servicio validadas por

¹ Quienes, por lo general, no son hoteles, hostales, u otros prestadores tradicionales del servicio de alojamiento.

una autoridad (por ejemplo, las estrellas del hotel o una agrupación privada de hoteles), estandarización del servicio a nivel global, intermediación de agencias de viaje que actuaban como un validador, etc. Dado que no existía un canal de ventas eficiente o un mercado global de fácil acceso para ofrecer los servicios, los anfitriones debían hacer uso de su prestigio y de gastos de publicidad muy relevantes para alcanzar un nivel de demanda que justificara mantener altos niveles de capital inmóvil (en las instalaciones), el que sólo podía ajustarse vía precios (o calidad) en el corto plazo.

Con altos costos de entrada, de publicidad y de transacción, los incentivos estaban puestos en los prestadores comerciales de alojamientos turísticos. Las economías de escala y los costos hundidos de capital llevaron al mercado a estar compuesto por grandes cadenas hoteleras, con servicios homogéneos y prestaciones de estándares a nivel mundial; apart-hoteles enfocados en clientes de negocio y familias; hoteles pequeños, con características singulares; y hostales. La participación de personas naturales para ofrecer propiedades individuales, como casas o departamentos, o habitaciones era mínima y estaba circunscrita a destinos turísticos como balnearios y a períodos estacionales. Para el demandante, la confianza y los criterios de calidad eran difíciles de certificar en arriendos individuales (sin el respaldo de una cadena hotelera o de un ente certificador), y se concentraba en corredores de propiedades, quienes validaban los criterios de calidad, e intermediaban en la transacción, agregándole costos. El sistema era costoso y poco eficiente.

Con la llegada de internet, se incorporaron con distinta intensidad nuevas tecnologías como páginas web y sistemas de reserva en línea, algunas de las cuales eran usadas de forma colectiva por asociaciones de alojamientos. Las primeras páginas eran promocionales, por ejemplo, para mostrar imágenes de las instalaciones, e informativas de las características del lugar. Con el tiempo, éstas evolucionaron a mecanismos de reserva y pago. Ya en el siglo XXI comenzaron a surgir plataformas de intermediación, que permitían conectar la oferta no tradicional y la demanda (con servicios de reserva y pago), generando importantes efectos de escala que entregaban profundidad y dinamismo al mercado. Gracias a estándares mínimos, costos variables, y reglas claras para ambas partes, se redujeron los costos de transacción, aumentó la variedad, y se expandió tanto la oferta como la demanda.

La apertura de ese canal de intermediación de escala global y las facilidades ofrecidas por las plataformas fomentaron el arriendo de inmuebles enteros y de espacios infrautilizados, los que anteriormente constituían un mercado de menor escala y alcance local, con altos costos de transacción tanto para oferente como demandante. Esto hizo explotar la oferta de alojamientos, que aumentó en cantidad y en variedad. Las plataformas incorporaron instrumentos de valoración donde los usuarios podían evaluar su estadía, reduciendo la asimetría de información y la incertidumbre respecto de la calidad del servicio. Los sistemas de valoración de usuario emularon los sistemas de clasificación a través de la puntuación con estrellas (hasta 5), pero son los mismos huéspedes los que los establecen con base en su experiencia directa.

Nuestro país no es ajeno al fenómeno de las plataformas de alojamiento. Desde los tradicionales arriendos de temporada y páginas de clasificados, al mercado de arriendo de corto (y de largo) plazo, las plataformas de alojamiento han ganado mercado de manera sostenida entre nacionales y turistas. Y aunque han permitido mejorar la eficiencia del sector y el funcionamiento del mercado, las plataformas también han creado nuevos desafíos para el regulador. El objeto de este capítulo es analizar dichos desafíos, y considerar regulaciones que puedan aprovechar sus ventajas y beneficios, mejorar su funcionamiento, y limitar los potenciales efectos negativos.

4.2 Sector Tradicional de Alojamiento

En Chile, como a nivel mundial, el alojamiento de corto plazo está integrado por el arriendo de inmuebles amoblados, regulado en Chile por el Código Civil; y el alojamiento turístico, regulado en Chile por la Ley 20.423. Así, aunque ambos sectores ofrecen un servicio subyacente similar, están regulados por cuerpos normativos diferentes, lo que conlleva a obligaciones y sanciones diferentes.

4.2.1 Arriendo civil

El arriendo de inmueble amueblado se enmarca en el contrato general de arrendamiento, regulado en el Título XXVI (artículos 1915 y siguientes) del Código Civil. Se define como un contrato en que dos partes se obligan recíprocamente, el arrendador a conceder el goce de algo (en este caso un inmueble o parte de uno), y el arrendatario a pagar un precio determinado por este goce. A nivel normativo, este acto jurídico es siempre de carácter civil independiente que sea realizado por una persona natural o jurídica. Por ello, está regulado sólo en el Código Civil, y no está contemplado entre “los actos de comercio” del artículo 3° del Código de Comercio. Más aun, como ha sido ratificado por la Contraloría General de la República,² la percepción de rentas propias del arriendo no implica que se esté desarrollando una actividad comercial.

Así, el contrato civil de naturaleza consensual (en el que prima la voluntad de las partes), obliga al arrendador a entregar la propiedad por un período de tiempo, a mantenerla en el estado de servir para el fin que ha sido arrendada, y a librar al arrendatario de toda turbación en el goce de la cosa arrendada. El arrendatario en tanto debe usar la propiedad según los términos del acuerdo, incluyendo el plazo pactado y precio del arriendo. En caso de incumplimiento de estas obligaciones legales o las demás que pudieren pactar las partes, se aplican el código civil que trata temas de responsabilidad civil.

² El Dictamen Número 53276, de 12-11-2008, establece que; “*No procede cobro de patente por arrendamiento de inmueble, por no constituir la actividad realizada, un hecho gravado conforme al art/23 de DL 3063/79. Percepción de rentas de arriendo de un inmueble puede estar afecta a contribución de patente municipal si es una actividad desarrollada con tal fin, como es el caso de una sociedad cuyo giro es la administración de propiedades, que implica actividades y operaciones destinadas a llevar a cabo su ejercicio. No es posible deducir fehacientemente una actividad lucrativa si la percepción de las rentas de arriendo es la consecuencia natural y emanación de los atributos de su derecho de dominio, más propiamente el de gozar de los frutos civiles que la cosa produzca, de modo que no existe una actividad sino una percepción pasiva de las rentas de arriendo, sin que sea evidente el ejercicio de actos continuos en el tiempo, organizados y orientados sistemáticamente a la obtención del lucro.*”

En síntesis, es importante notar que se trata de un arriendo de naturaleza civil, sin más requisitos que cumplir que aquellos establecidos en dicho código, y los que hayan pactado ambas partes en el contrato.

Cabe destacar que no existe una diferencia explícita entre arriendo civil de corto y largo plazo en la legislación, y ambos están sometidos bajo la misma regulación general. En el caso de las plataformas, donde se intermedian arriendos de corto plazo, el servicio subyacente es el arriendo de inmueble amoblado.

4.2.2 Alojamiento Turístico Comercial

El servicio de alojamiento turístico se rige por la Ley 20.423, que en su artículo 2° define los “*establecimientos en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento, por un período no inferior a una pernoctación, que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de descanso, recreo, deportivos, de salud, estudios, negocios, familiares, religiosos u otros similares.*”

Como se deduce de esta definición, estamos en presencia de un servicio de alojamiento turístico cuando es proveído comercialmente para los fines que establece la norma. La ley habilita la dictación de normas jurídicas de menor rango para efectos de determinar los distintos tipos de servicios que determinan las clasificaciones de alojamientos turísticos. Los servicios complementarios al alojamiento incluyen entre otros, los de mucama diaria, recepción las 24 horas, custodia de equipaje, o desayuno masivo. Así, una característica del carácter comercial del alojamiento turístico es la prestación de servicios complementarios.

Es importante hacer notar que ni el fin del alojamiento (fines de descanso, recreo, negocios, entre otros), ni el número de días que se hospeda el turista (mientras no sea menor que una noche), hacen que el acto sea comercial. En efecto, el Código Civil no exige un fin determinado en el ánimo del arrendatario para catalogar de civil al acto, y por su lado la Ley 20.423 no establece la frecuencia ni la cantidad de días máximos de hospedaje para catalogar la prestación del servicio como turístico.

Hallazgo 4.1: Es posible diferenciar entre el arriendo de corto plazo de inmuebles amoblados (un acto de carácter civil), y la prestación del servicio de alojamiento turístico (un acto de carácter comercial). Se deduce que la diferencia entre ambos actos es que en el arrendamiento civil de inmueble amoblado de corto plazo no se prestan servicios complementarios al alojamiento.

Hallazgo 4.2: Al reducir los costos de transacción y los riesgos asociados, las plataformas digitales permiten masificar contratos de arriendo civil de corto plazo de inmuebles amoblados, que son realizados por personas naturales, donde no se prestan servicios complementarios, para fines que pueden ser turísticos.

4.2.3 Requisitos mínimos de operación

La prestación del servicio de alojamiento turístico comercial tiene requisitos específicos de funcionamiento, los que en general se refieren a aspectos de zonificación, construcción, seguridad, sanidad, etc. En su mayoría, buscan reducir asimetrías de información y medir el cumplimiento de estándares, siempre pensando en proteger al consumidor.

En Chile, para poder operar un alojamiento turístico, el proveedor debe registrarse en el Registro Nacional de Prestadores Turísticos³ del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) (artículo 24, Ley 20.423), clasificándose en alguno de los siguientes tipos: “*Albergues u hostels; bed & breakfast; apart-hoteles; camping o recintos de campamento; centros de turismo de naturaleza o lodge; complejos turísticos o resort; departamentos turísticos y/o ejecutivos; haciendas o estancias; hoteles; hostales; residenciales; hosterías; cabañas; termas y hoteles boutique*”⁴ (INN, 2013a).

Para estar registrado ante el SERNATUR se requiere: 1) RUT del prestador; 2) cartola tributaria del prestador; 3) documento en que conste la personería del representante legal, vigente, y de su RUT; y 4) patente comercial⁵ o permiso provisorio de conformidad con lo establecido en la ley N° 20.416. Los primeros tres son relativamente sencillos de cumplir, pues implican presentar documentación propia y del SII disponible electrónicamente (en caso de tener iniciación de actividades).

Sin embargo, la obtención de una patente comercial requiere, una autorización municipal, permisos de edificación y permisos sanitarios (resolución o permiso sanitario según corresponda), los que resultan difíciles de conseguir, y son onerosos tanto en tiempo como en costos. A su vez, los permisos de edificación exigen que los servicios entregados se ajusten al plan regulador y a estándares de acceso, construcción y situaciones de emergencia.⁶

Los permisos sanitarios son complejos y detalladamente reglamentados. La normativa del Ministerio de Salud (MINSAL) sobre permisos sanitarios establece que los alojamientos turísticos (presten o no servicios de alimentación) deberán obtener una autorización sanitaria entregada por la jefatura del área hospitalaria de salud que tenga jurisdicción sobre el área en que se encuentre.⁷ Para tales efectos deberá presentar: 1) solicitud al director del área hospitalaria en la cual se deben presentar los antecedentes del propietario (nombre y representante legal) y del establecimiento (ubicación, tipo, servicios que

³ Dicho registro es en línea y de carácter gratuito y obligatorio para los alojamientos turísticos. La inscripción es relativamente rápida si se cuenta con toda la documentación exigida por la ley. Funciona con base en el auto registro en términos de clasificación, con la facultad de reclasificar del SERNATUR en caso de imprecisiones.

⁴ En Anexos - Tabla A.4.1 se describe cada tipo de alojamiento según la clasificación del INN (2013a).

⁵ Todos los servicios de alojamiento turístico deben pagar una *Patente Comercial*, la que es de directa recaudación municipal, y cuyos valores varían según la Municipalidad. El valor es único y se paga en dos periodos (semestres) durante el año. Existe la posibilidad de pagar solo la mitad si la patente es de carácter temporal (por cuatro meses). La Ley 20.423 y su Reglamento (Decreto 222) exigen contar con la Patente al momento de registrarse en SERNATUR.

⁶ Decreto 47 Ministerio de Vivienda que contiene la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

⁷ Los permisos sanitarios se encuentran regulados en el decreto 194 del Ministerio de Salud, donde se establece la prohibición de funcionar sin autorización sanitaria (art. 2°), y que la autorización debe ser pedida a la jefatura del área hospitalaria de salud (art. 3°).

prestará a usuarios, número de habitaciones, números de salas de baño o de servicios higiénicos y cualquiera otra información relevante para la evaluación); 2) condición de propietario o arrendatario (y contrato); 3) plano de ubicación; 4) planos del edificio y del establecimiento en particular; y 5) planos de agua potable y alcantarillado aprobados por el servicio nacional de obras sanitarias.

Adicionalmente el establecimiento debe cumplir con una larga lista de requisitos⁸ que en términos generales resultan extensos, subjetivos y de difícil fiscalización. En audiencias públicas conducidas por esta Comisión (en las ciudades de Valparaíso y Concepción) se hizo notar por asistentes que estos requerimientos inhiben el interés de potenciales proveedores a inscribirse en el registro de Sernatur, y cumplir todos los requisitos de la formalización. En particular se enfatizó que los trámites a nivel municipal, en especial aquellos vinculados a la Dirección de Obras Municipales pueden demorar hasta un año, siendo su presentación ante la autoridad obligatoria para la obtención de la patente y la inscripción en el registro.

Hallazgo 4.3: *El conjunto de requisitos exigidos para proveer alojamiento turístico—como lo define el Sernatur—somete a los potenciales anfitriones a procedimientos ineficientes y demorosos. Los requisitos en materia de salud y los vinculados a la recepción definitiva de la obra son particularmente onerosos.*

A diferencia de un proveedor de alojamiento turístico comercial, el propietario de un inmueble no requiere cumplir requisitos adicionales de funcionamiento para celebrar un contrato de arriendo civil, mientras no pretenda ofrecer servicios complementarios que son de carácter comercial. Esto no quiere decir que quienes arriendan estén desprotegidos frente a la ley. Por ejemplo, el propietario está expuesto a cubrir los perjuicios causados aplicándose la Ley de Protección al Consumidor o las normas generales de responsabilidad civil.

4.2.4 Tributación

El arriendo de inmueble amoblado está afecto al IVA independiente si éste es de corto o largo plazo. En un arriendo civil pesa sobre el arrendador la responsabilidad de declarar y enterar en arcas fiscales el impuesto correspondiente, cuya base se calcula rebajando del monto mensual de arriendo 1/12 del 11% del avalúo fiscal del inmueble.⁹ El no pago del impuesto arriesga multas, reajustes e intereses, (Art. 53 y 97 N°11 del Código Tributario) para el arrendador, y además sanciones si, contando con boletas de ventas, no las emite (Art. 97 N°10 del Código Tributario).

⁸ Revisar Anexo A.4.2 para la lista de requisitos en detalle.

⁹ De acuerdo a lo dispuesto por el inciso primero del artículo 17 del D.L. N° 825/74. A modo de ejemplo, si un bien raíz está avaluado en \$30 millones y se arrienda a \$650.000, la base de cálculo del IVA será 1/12 del 11% de \$30 millones (\$275.000). Esto es, la base de cálculo será de: \$650.000-\$275.000=\$375.000. Luego, a la base del cálculo se le aplica el 19% y se obtiene el monto a tributar vía IVA: $0,19 * \$375.000 = \$71.250 = \text{IVA}$

Esto es equivalente a una tasa efectiva de aproximadamente un 11% del monto total por el que se arrendó la vivienda. La tasa de impuesto que es finalmente cobrada depende del ratio del avalúo fiscal y arriendo. Mientras más grande es el arriendo en relación al avalúo, más recauda el fisco.

Para los alojamientos turísticos comerciales se aplica la norma general de los actos de comercio (19% de impuesto al valor de la transacción). En el caso del alojamiento turístico comercial, están exentos de IVA los ingresos en moneda extranjera percibidos por empresas registradas ante el SII, con motivo de servicios de alojamiento turístico prestados a extranjeros sin residencia en Chile.¹⁰

Respecto del Impuesto a la Renta, cuando se trata de rentas percibidas por la prestación del servicio de alojamiento turístico comercial, como con cualquier empresa, estará sujetos al pago del Impuesto de Primera Categoría. Por su parte, las personas naturales que arriendan un inmueble amoblado o no, están afectas al Impuesto Global Complementario en la medida que sus ingresos excedan el tramo exento¹¹ y sean constitutivas de renta,¹² pudiendo llegar a pagar hasta 35%.

Especialistas y autoridades coinciden en que existe un bajo cumplimiento tributario—tanto en renta como en IVA—especialmente en viviendas con fines turísticos. Esto se debe en parte a la limitada capacidad de fiscalización, y se verifica tanto en arriendos tradicionales en balnearios y por vías de intermediación con un corredor de propiedades, como en los más recientes a través de plataformas digitales.

A diferencia de muchos países y ciudades, en Chile no existe el “impuesto hotelero” o “impuesto sobre el hospedaje”, que con frecuencia se recauda a beneficio de la autoridad municipal, y tiende a usarse para financiar mejoras al turismo, la infraestructura y para la promoción y atracción de eventos y congresos. Muchos de los debates internacionales en torno a este sector se dan respecto del cumplimiento de esta obligación tributaria, aunque la recaudación de impuestos al consumo (IVA) y a la renta también son relevantes.

Debido a la escasa capacidad de fiscalización de las autoridades tributarias (en especial dado el explosivo crecimiento de las plataformas), y el rol como intermediario de las plataformas en las transacciones—a nivel mundial—éstas han sido obligadas a retener y entregar impuestos como el IVA, el impuesto hotelero, o a informar a la autoridad los

¹⁰ Unos 1.500 establecimientos hacen uso de este beneficio que se amplió en 2014 a establecimientos no hoteleros. Esta es una excepción conocida como “Factura de Exportación”, orientada a alojamientos bajo la categoría “Hotel” y excluyendo otros tipos de alojamientos turísticos. La Circular N°37 del SII (2014) amplió la interpretación al establecer que “el Servicio ha hecho suya la definición contenida en el Art. 3°, letra a), del Decreto N° 222, de 2011, disposición que señala que el Servicio de Alojamiento Turístico, es aquel prestado en establecimientos en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de descanso, recreo, deportivo, de salud, estudios, negocios, familiares, religiosos u otros similares. Por lo tanto, todos aquellos establecimientos que cumplan con los requisitos dispuestos en la referida definición y se encuentren inscritos en los Registros que, para efectos de la exención, lleva este Servicio, podrán beneficiarse de la franquicia contenida en el Art. 12°, letra E), N° 17, del D.L. N° 825, por los ingresos en moneda extranjera que perciban por los servicios de alojamiento propiamente tales, prestados a turistas extranjeros sin domicilio ni residencia en Chile. Cabe hacer presente que, dentro de los servicios favorecidos con la exención, se entienden incluidos todos aquellos servicios que, por lo común, prestan las empresas hoteleras, esto es, suministro de alimentación, bebidas, lavandería, teléfono, siempre que se presten conjuntamente con el servicio de alojamiento”.

¹¹ Aquellas rentas menores a 13,5 UTM mensuales están exentas de impuesto a la renta.

¹² Son ingresos no constitutivos de renta aquellos provenientes del arrendamiento de viviendas acogidas al DFL-2 (viviendas que no tienen una superficie edificada superior a 140 metros cuadrados por unidad y cumplir con los otros requisitos establecidos por la ley) con tope de hasta dos viviendas por persona.

ingresos de los propietarios de los inmuebles. En Chile aun no existen mecanismos que entreguen a la autoridad tributaria capacidad de fiscalizar las transacciones que se realizan a través de las plataformas.

Hallazgo 4.4: *El arriendo de inmueble amoblado (ya sea de corto o largo plazo) está afecto a IVA, y los ingresos de sus propietarios están afectos al impuesto de renta (según tramos, y se eximen las viviendas DFL2). En ambos tributos existe evasión debido a la limitada capacidad de fiscalización.*

Hallazgo 4.5: *A diferencia de muchos países, en Chile no existen impuestos hoteleros, turísticos o al hospedaje de beneficio local, que permitan a las municipalidades tener recursos para atraer, y afrontar el flujo turístico.*

Hallazgo 4.6: *Los instrumentos actuales dificultan fiscalizar el cumplimiento tributario de las operaciones de plataformas de alojamiento realizadas electrónicamente. El éxito del fiscalizador en esta industria estará asociado a la cooperación entre plataformas y autoridades.*

4.3 Plataformas de Alojamiento

El surgimiento de las plataformas de alojamiento ha supuesto una revolución en el mercado del arriendo de inmuebles, al hacer más eficiente el proceso de búsqueda, selección, reserva, y pago. Las plataformas no tienen inmuebles propios, sino que entregan un espacio de anuncio a los anfitriones, y agregan servicios de apoyo en la transacción, las evaluaciones, y seguros contra daños. Las plataformas intermedian en las transacciones, y entregan información respecto de la propiedad (basado en la información del arrendador, en opiniones de usuarios, y en algunos casos en validación de la propia plataforma) y del huésped (basado en opiniones de otros anfitriones que lo han alojado).

Los alojamientos turísticos comerciales también hacen uso intensivo de internet, con sistemas de reservas electrónicas (propios o de terceros) que permiten buscar, seleccionar y pagar en línea. Aquellos que no tienen softwares propios utilizan el servicio de las nuevas plataformas, quedando sujetos a sus reglas, las que aplican incluso a precios y tarifas, e imponen restricciones (Edelman et al, 2016).

4.3.1 Características generales

Las plataformas se pueden clasificar en dos grupos. En primer lugar, las que partieron ofreciendo espacios hoteleros, pero han expandido su oferta para incluir también a prestadores civiles, y que incluyen: Tripadvisor, Booking, Trivago, Expedia, y otros. En segundo lugar, las que generan una comunidad de usuarios entre los que ofrecen sus espacios, y que incluyen: Airbnb, HomeAway, y otros, y que también han comenzado a expandirse ofreciendo un canal de venta al sector tradicional.

Las plataformas prestan servicios a ambos usuarios: el arrendador o prestador del servicio (subyacente) de alojamiento turístico comercial y el arrendatario o turista (ver Figura 4.1). Anfitriones y huéspedes acceden a la plataforma, se registran como usuarios y aceptan

las condiciones que éstas exigen. Los anfitriones publicitan su espacio, fijan sus condiciones, presentan fotografías, muestran la disponibilidad, y determinan su precio. La plataforma gestiona un perfil del anfitrión, donde se registra su evaluación y los comentarios de usuarios que han contratado su servicio, y le ofrece un seguro contra daños por el periodo que esté ocupada la propiedad. Los huéspedes buscan entre la oferta disponible lo que se ajuste a sus necesidades e ingresos, y pueden solicitar una reserva o directamente pagar por un alojamiento. La plataforma también gestiona el perfil del huésped, donde se registra su evaluación y los comentarios de otros anfitriones con quienes ha interactuado. Si se concreta una transacción, la plataforma intermedia en el pago y retiene el monto hasta por 24 horas, como un seguro para el huésped para asegurarse que la propiedad cumpla con los requerimientos y con lo anunciado. Ambos pagan una comisión a la plataforma. En caso de daños a la propiedad, algunas plataformas responden con un seguro de daños a beneficio del propietario.

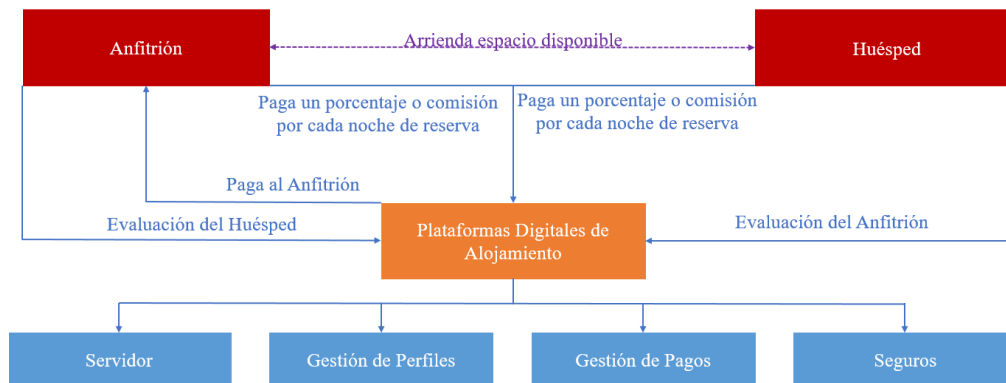


Figura 4.1 Funcionamiento Plataformas de Alojamiento

Fuente: Elaboración Propia. Nota: La figura es válida para plataformas que intermedian pagos

Habiendo terminado el periodo de uso y goce del inmueble, ambos pueden evaluar la experiencia en un sistema de notación con varios criterios, y dejar por escrito una opinión que en el tiempo se constituye una bitácora donde se relatan detalles respecto de la propiedad y del propietario, y del historial del usuario. En caso de evaluaciones negativas la plataforma puede intervenir, e incluso eliminar al anfitrión de la propiedad o al usuario de los registros. Este sistema de evaluación mutua de anfitriones y huéspedes es visto como el fundamento de la confianza en las transacciones de algunas plataformas (Finley, 2013; Guttentag, 2013; Lehr, 2015), aunque se discute si la reciprocidad del sistema socava su fiabilidad (Slee, 2013; Zervas et al., 2015).

Hallazgo 4.7: *Las plataformas ofrecen servicios diferenciados a anfitriones y huéspedes en el mercado de alojamiento. Además de facilitar la transacción, entregan mecanismos de apoyo que reducen las asimetrías y los riesgos para ambas partes.*

Un aspecto interesante de las plataformas digitales, y que sin duda ha influido en su éxito, es que han sabido solucionar problemas de asimetrías de información y disminuir los riesgos contratando seguros de responsabilidad por daños. Además, los mecanismos de

evaluación de ambas partes permiten una fiscalización en tiempo real y permanente, mientras los mecanismos de intermediación en el pago y los seguros cubren otros riesgos. Como demuestra el importante aumento en las transacciones de las plataformas, los mecanismos de apoyo que entregan reducen las asimetrías entre ambos usuarios de la plataforma: el propietario y el arrendatario.

Las plataformas digitales de alojamiento, siendo una empresa de intermediación o corretaje, debe pagar impuestos en Chile por las transacciones que implican la entrega del servicio subyacente (un alojamiento) en Chile. Sin embargo, la mayoría de las plataformas digitales que ofrecen servicios en Chile son empresas internacionales que se constituyen en el extranjero, y no tienen establecimiento permanente en Chile. Esta estructura permite que (las empresas que se constituyen en el extranjero y que realizan actividades de intermediación por la que cobran una comisión mercantil) legalmente no paguen impuestos en el país. Se eximen del pago del Impuesto de Primera Categoría porque no tienen establecimiento permanente en Chile, requisito que se exige tanto en la Ley de Impuesto de la Renta como en los convenios para evitar la doble tributación.¹³ Tampoco pagan Impuesto Adicional porque a pesar de estar afectos, una norma específica establece una exención a las comisiones mercantiles de proveedores no residentes, y tampoco pagan IVA porque, por norma expresa, los actos afectos al impuesto adicional (aunque estén exentos) no pagan IVA.¹⁴ Sin embargo, el prestador del servicio subyacente (el arrendador) en Chile, sí debe pagar IVA y el impuesto a la renta que corresponda.

***Hallazgo 4.8:** Una plataforma de alojamiento constituida en el extranjero, sin establecimiento permanente en Chile, y cuyo modelo de negocio se basa en la prestación de un servicio de intermediación por el que cobra una comisión mercantil legalmente no paga Impuesto a la Renta, Impuesto Adicional, ni Impuesto al Valor Agregado en Chile.*

4.3.2 Principales plataformas de alojamiento

Las plataformas ya han alcanzado una cuota de mercado relevante a nivel mundial, posicionándose como uno de los actores más importantes del sector turismo. Empresas como Airbnb o Expedia, por ejemplo, ya cuentan con una valoración de más de US\$30 y US\$18,9 billones respectivamente. Marriott, la mayor empresa hotelera del mundo, tiene una valoración de más de US\$34,9 billones y Hilton, por su parte, de US\$9,23 billones.

A continuación, detallamos las principales plataformas de alojamiento y sus modelos de operación. El análisis es más exhaustivo sobre la plataforma Airbnb, debido a que cuenta con mayor presencia en el país (además de ser potencia a nivel mundial).

4.3.2.1 Airbnb

Descripción general

¹³ Artículo 58 de la Ley de Impuesto a la Renta y artículo 5 del modelo OCDE de los Convenios de Doble Imposición.

¹⁴ Artículo 59 N°2 de la LIR.

Fundada en 2008, y con sede en San Francisco (California), es una de las plataformas de alojamiento más destacadas a nivel mundial. A marzo de 2017 su valoración se estimaba en US\$31 mil millones. En Chile, Airbnb recibió a más de 542 mil turistas el año 2017 con un volumen de operaciones estimado de—al menos—US\$50 millones.

Como intermediaria entre sus usuarios, huéspedes y anfitriones, Airbnb opera en más de 65.000 ciudades en 191 países. En ella, los anfitriones pueden ofrecer un hospedaje, ya sea compartido o privado, asociado a un precio y condiciones de servicio que el propio anfitrión define¹⁵ (la plataforma hace sugerencias de precios y dispone de un servicio de precio dinámico). Los huéspedes contactan a los anfitriones a través de la plataforma, y de aceptar las condiciones generan una reserva, y pagan. La plataforma cobra una comisión tanto al anfitrión como al huésped,¹⁶ y resguarda la información del anfitrión hasta después de la confirmación del pago. Para el anfitrión, la plataforma se asegura del cobro (vía una tarjeta de crédito, pues no puede pagarse en efectivo¹⁷), y ofrece una garantía de hasta US\$1 millón por daños a la propiedad.¹⁸

Una vez completado el hospedaje, Airbnb permite que los anfitriones y huéspedes califiquen la experiencia. Esto les permite a los usuarios forjar una reputación, que en el caso de anfitriones genera mayor demanda de reservas en sus plazas, y permite cobrar precios más elevados. El huésped debe evaluar seis aspectos de la propiedad: exactitud (de la descripción en la plataforma respecto de la realidad), comunicación, limpieza, ubicación, check-in y valor, lo que entrega una puntuación final entre 1 y 5. Además de la puntuación, el huésped puede comentar su experiencia redactando un texto libre. Una vez finalizada la encuesta por ambos actores esta será publicada, o bien a los 14 días si solo una parte evalúa (Coyle et al., 2017).

En su rol de intermediador y garante, la plataforma digital estipula el reembolso o un alojamiento alternativo a beneficio del arrendador, en situaciones como: i) el anfitrión no proporciona al huésped los medios para acceder al alojamiento, ii) el alojamiento no coincide con la descripción del anuncio (número de habitaciones, servicios especiales ofertados o la ubicación, entre otros), iii) el alojamiento no está limpio, no es seguro o cuenta con mascotas que viven en él sin que se hubiera informado al huésped antes de confirmar la reserva. Para el anfitrión, la plataforma se asegura del cobro y ofrece una garantía de hasta US\$1 millón por daños a la propiedad.

Airbnb en Chile

¹⁵ La plataforma hace sugerencias de precios de manera dinámica pero no obliga a fijar un precio ni a publicar un alojamiento un mínimo de días.

¹⁶ Tanto al anfitrión como el huésped pagan una comisión por el servicio de la plataforma. A los anfitriones se les cobra entre 3% y un 5%, según la política de cancelación escogida. El monto se calcula sobre el subtotal bruto (antes de impuesto) de la reservación. Cuando se confirma la reserva, el huésped paga una comisión entre 5% y 15% del subtotal, que depende del monto, la duración de la estancia y otras características del alojamiento.

¹⁷ En algunos países se aceptan más medios de pagos, como PayPal.

¹⁸ Los pagos están sujetos a ciertas condiciones, límites y exclusiones. Por ejemplo, la garantía al anfitrión no cubre dinero en efectivo y bonos, mascotas, garantías personales, zonas comunes o compartidas.

Airbnb llegó a Chile aproximadamente en 2012. Los alojamientos listados en la plataforma han crecido drásticamente entre esa fecha y la actualidad. Por ejemplo, solo en el Gran Santiago, en 2012, había alrededor de 300 alojamientos mientras que en 2017 ya se contaban más de 11.000. En 2017, ya había alrededor de 38.000 espacios ofrecidos en todo Chile, operados por unos 27.400 anfitriones activos según datos reportados por la plataforma. En ese mismo año, se hospedaron más de 542 mil huéspedes, un crecimiento de 77% respecto del año anterior. La magnitud es relevante, pues representa cerca del 10% del total de turistas que visitaron Chile dicho año.

Según datos agregados proporcionados por la plataforma¹⁹ entre mayo de 2016 y mayo de 2017 hubo transacciones por alrededor de US\$45 millones,²⁰ existiendo 17.000 alojamientos activos.²¹ De estos, un 71% son casas/departamentos enteros, un 27% son habitaciones privadas y un 2% son habitaciones compartidas. En ese mismo periodo hubo 355 mil huéspedes y 583 mil noches reservadas. La estadía promedio fue de 4,6 noches—los extranjeros y nacionales reservaron en promedio 4,8 y 3,5 noches respectivamente—y los grupos de huéspedes promediaron 2,7 personas por reserva.

El ingreso anual promedio de un anfitrión es de aproximadamente US\$2.000 (\$1.200.000). El costo promedio por noche de un alojamiento independiente de su categoría fue de US\$77 (\$46.200). El costo de las casas/departamentos completos fue de US\$79 (\$47.400), mientras que el de las habitaciones compartidas y privadas fue de US\$32 (\$19.200).

Puesto que los datos proporcionados por la plataforma son de carácter general, se recurrió a una fuente secundaria de información desagregada.²² Para esta sección se recolectó información de las propiedades de Airbnb listadas en el periodo octubre 2016 y septiembre 2017 a lo largo de Chile, y para cada propiedad se analizaron los días que estuvo disponible, los días que estuvo utilizada y el precio promedio cobrado, y por esta vía se estimó el ingreso obtenido por los anfitriones y el volumen de actividad.

En el período bajo análisis existían en Chile 19.576 alojamientos activos (con más de una reserva en el año), incluyendo 13.520 casas o departamentos enteros (69%), 5.657 habitaciones privadas (29%), y 399 habitaciones compartidas (2%).²³ Así, la mayoría de los alojamientos son viviendas destinadas al arriendo, y no habitaciones en la misma residencia del propietario. Los alojamientos listados se concentran mayoritariamente en la región Metropolitana (42%), seguido de Valparaíso (25%), Coquimbo (7,4%) y La Araucanía (6%) (ver Tabla 4.1).

¹⁹ En el contexto de un convenio de cooperación firmado entre la plataforma Airbnb y la Comisión Nacional de Productividad.

²⁰ Asumiendo un tipo de cambio de \$600.

²¹ Se considera activo un alojamiento que tuvo al menos una reserva durante el año.

²² La información fue recolectada por AIRDNA.

²³ Estos porcentajes coinciden con datos indicados por Airbnb a medios de prensa (por ejemplo, Pulso 2018), donde 35% correspondía a habitaciones privadas o compartidas para el año 2017.

Tabla 4.1 Distribución de Alojamientos Airbnb por regiones

Región	Alojamientos	Participación en el país	Casa/Dpto. entera	Habitación privada	Habitación compartida
XV Región de Arica y Parinacota	120	0,6%	51%	48%	2%
I Región de Tarapacá	396	2,0%	77%	23%	0%
II Región de Antofagasta	486	2,5%	44%	51%	5%
III Región de Atacama	83	0,4%	67%	30%	2%
IV Región de Coquimbo	1.457	7,4%	86%	13%	0%
V Región de Valparaíso	4.829	24,7%	76%	22%	1%
XIII R. Metropolitana de Santiago	8.205	41,9%	66%	32%	2%
VI R. del Libertador Bernardo O'Higgins	500	2,6%	69%	28%	3%
VII Región del Maule	144	0,7%	51%	46%	3%
VIII Región del Bío-Bío	529	2,7%	66%	32%	2%
XIX Región de La Araucanía	1.179	6,0%	73%	23%	4%
XIV Región de Los Ríos	361	1,8%	57%	42%	1%
X Región de Los Lagos	936	4,8%	62%	35%	4%
XI R. de Aysén del Gral. Ibáñez del Campo	85	0,4%	35%	56%	8%
XII R. de Magallanes y Antártica Chilena	266	1,4%	40%	53%	6%
Total	19.576	100%	69%	29%	2%

Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb en el período octubre 2016 - septiembre 2017.

Respecto a la cantidad de alojamientos listados en Airbnb, la mayor cantidad de ofertas por habitante se encuentra en los balnearios tradicionales de las zonas costeras, seguido por las principales ciudades turísticas. Esto es consistente con el hecho de que los balnearios han destinado una parte de su oferta de vivienda (con frecuencia una segunda vivienda del propietario) al arriendo de corto plazo, especialmente en temporada. Ello sugiere que una parte importante—aunque imposible de estimar— de la oferta de Airbnb corresponde a inmuebles que ya se arrendaban por otros mecanismos. La Tabla 4.2 presenta la cantidad de listados Airbnb cada 1.000 habitantes en 10 comunas seleccionadas.²⁴ Este indicador es una aproximación indirecta al nivel de penetración de la plataforma, observándose que comunas fuertemente turísticas como Pucón, Isla de Pascua, y Puerto Varas tienen las mayores ratios. Las ratios sobre 5 se ubican en niveles similares a las ciudades con mayor número de Airbnb en el mundo (París, Ámsterdam, entre otras), lo que sugiere también cierta consolidación de las operaciones de la plataforma en Chile.

Tabla 4.2 Alojamientos listados en Airbnb por cada 1.000 habitantes

Comuna	Alojamientos en Airbnb	Población	Airbnb por cada 1.000 habitantes
Pucón	675	28.523	23,7
Isla de Pascua	137	7.750	17,7
Puerto Varas	338	44.578	7,6
Santiago	3.061	404.495	7,6

²⁴ Para otras comunas revisar el Anexo A.4.3.

Viña del Mar	1.725	334.248	5,2
Natales	76	21.477	3,5
La Serena	779	221.054	3,5
Valparaíso	999	296.655	3,4
Iquique	384	191.468	2,0
Antofagasta	187	361.873	0,5

Fuente: Elaboración propia con base en datos Censo 2017 e información recolectada desde Airbnb en el período octubre 2016 – septiembre 2017.

Como se mencionó, a juzgar por la cantidad de alojamientos ofrecidos en ciudades-balneario y destinos tradicionalmente turísticos, es difícil determinar cuáles de estos representan nuevos arriendos civiles creados por la oportunidad de la plataforma o habituales que se suman a un nuevo canal de comercialización. Sí es posible asumir que las habitaciones y las habitaciones compartidas en su mayoría son nuevos arriendos, pues sin las plataformas era muy difícil ofrecer estos servicios.²⁵

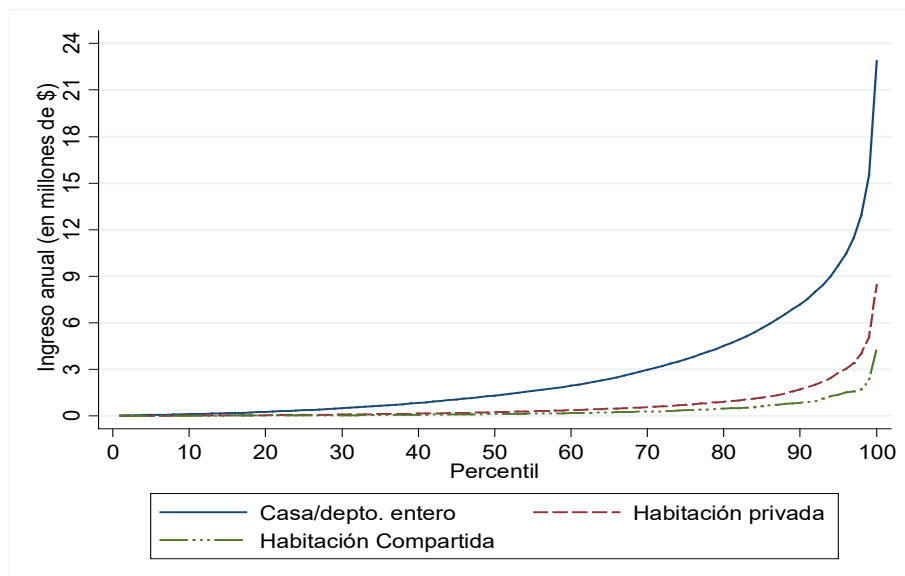
Rentas

En el período bajo análisis, las propiedades chilenas listadas en Airbnb realizaron transacciones por un monto de US\$63 millones (unos 41 mil millones de pesos). Existe una alta heterogeneidad entre las ventas que alcanzan los anfitriones. Por ejemplo, el ingreso anual promedio es aproximadamente \$2,1 millones de pesos, mientras que el ingreso anual mediano es de \$780 mil pesos.

El 80% de las rentas generadas corresponden al alquiler de viviendas enteras (casa o departamento), y se concentran entre \$264.000 y \$3.750.000 al año (promedio de \$2.773.711)(ver Figura 4.2). El 10% de las viviendas listadas que generan mayores rentas alcanzan en promedio una renta de \$7.353.045 anual, o una renta mensual equivalente de \$615.000. Las rentas originadas en habitaciones privadas se concentran entre \$73.576 y \$741.677 al año (promedio 676.756), y las de habitación compartida, entre \$42.044 y \$378.393 al año (promedio \$327.582). En las habitaciones privadas debe considerarse que el propietario o arrendatario sigue viviendo en la misma propiedad, por lo que este ingreso es adicional al valor del uso de la vivienda, y que en el caso de las habitaciones compartidas es probable que se comparta con otros huéspedes, por lo que el ingreso podría llegar a duplicarse.

²⁵ Sin perjuicio de que algunos alojamientos turísticos como hostales y hostels utilicen la plataforma para ofrecer sus habitaciones.

Figura 4.2 Distribución ingresos anuales en Airbnb por tipo de alojamiento



Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017. Se presentan los ingresos brutos anuales obtenidos por alojamiento. Para transformarlos de dólares a pesos se ocupó el tipo de cambio promedio del período (\$656,93 por dólar)

Tasas de ocupación

La tasa de ocupación mide la eficiencia del uso del inmueble y refleja los días de arriendo efectivo sobre el total de días ofertados. La tasa de ocupación promedio de los alojamientos listados en la plataforma es de 34,7%, aunque con gran heterogeneidad entre los distintos tipos de alojamiento (ver Tabla 4.3). En general, las casas y departamentos enteros tienen mayor tasa de ocupación que las habitaciones privadas, y éstas que las habitaciones compartidas. Este patrón se mantiene a nivel nacional, salvo algunas excepciones.²⁶ La Región Metropolitana tiene la mayor tasa de ocupación promedio en casas y departamentos enteros (49%), y altas tasas en habitaciones privadas (35%) y compartidas (26%). Según datos de la Encuesta anual de alojamientos turísticos²⁷ (EAT) durante el 2015 la tasa de ocupación nacional de los “hoteles y otros establecimientos”²⁸ fue de 51% y 24% respectivamente.

Tabla 4.3 Tasa de Ocupación en Airbnb por región y tipo de alojamiento

Región	Casa Entera	Habitación Privada	Habitación Compartida
XV Región de Arica y Parinacota	37%	22%	7%
	(61)	(57)	(2)

²⁶ La Región del Maule es la única excepción pues ahí las habitaciones compartidas tienen mayor tasa de ocupación que las habitaciones privadas y las casas/departamentos enteros. En otras dos regiones, Antofagasta y Aysén, las habitaciones privadas tienen una mayor tasa de ocupación que las casas o departamentos enteros.

²⁷ Encuesta anual levantada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

²⁸ En esa encuesta son considerados “hoteles” los hoteles y apart-hotel, y “otros” los hostales, hosterías, residenciales, cabañas y similares.

I Región de Tarapacá	35%	26%	15%
	(304)	(91)	(1)
II Región de Antofagasta	30%	32%	35%
	(212)	(248)	(26)
III Región de Atacama	34%	25%	21%
	(56)	(25)	(2)
IV Región de Coquimbo	31%	24%	16%
	(1.257)	(195)	(5)
V Región de Valparaíso	30%	23%	19%
	(3.685)	(1.077)	(67)
XIII Región Metropolitana de Santiago	49%	35%	26%
	(5.394)	(2.654)	(157)
VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins	21%	15%	11%
	(347)	(139)	(14)
VII Región del Maule	21%	18%	32%
	(73)	(66)	(5)
VIII Región del Bío-Bío	27%	21%	13%
	(350)	(170)	(9)
XIX Región de La Araucanía	30%	22%	21%
	(862)	(268)	(49)
XIV Región de Los Ríos	31%	27%	15%
	(205)	(151)	(5)
X Región de Los Lagos	32%	25%	14%
	(577)	(326)	(33)
XI Región de Aysén del Gral. Ibáñez del Campo	26%	29%	18%
	(30)	(48)	(7)
XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	37%	30%	23%
	(107)	(142)	(17)
Total	37%	29%	22%
	(13.520)	(5.657)	(399)

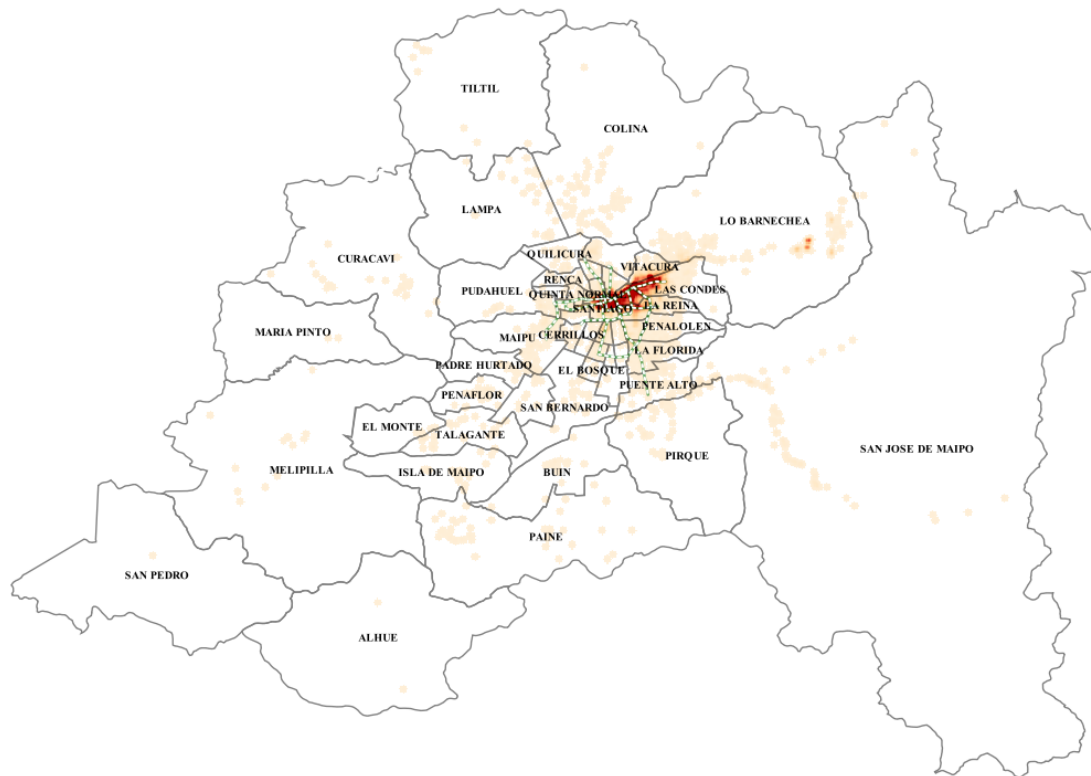
La tasa de ocupación es el porcentaje de días con reserva respecto al total de días ofertados. En paréntesis se encuentra el número de días con reservación. Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017.

Análisis Regional

Región Metropolitana

La región Metropolitana concentra el mayor número de alojamientos activos en la plataforma, el 97% de ellos en la Provincia de Santiago. El entorno a las líneas de metro y el sector oriente de la ciudad son los más ofrecidos, y tres comunas suman el 75%: Santiago Centro (3.061, 37%), Providencia (1.739, 21%) y Las Condes (1.426, 17%). El 25% restante se reparte entre Ñuñoa, Lo Barnechea, Recoleta y Vitacura. Se encuentran alojamientos activos también el Cajón del Maipo y la zona precordillerana de Lo Barnechea (ver figura 4.3).

Figura 4.3 Distribución espacial Airbnb en la Región Metropolitana



Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017. Cada punto representa un alojamiento listado en Airbnb. Las líneas punteadas al centro representan el metro de la ciudad. La intensidad del rojo representa una mayor concentración de alojamientos listados, por el contrario, el blanco representa la inexistencia de alojamientos listados en la plataforma.

La tasa de ocupación es una función que depende del precio, los servicios del hospedaje, la cercanía con el centro de la ciudad, otros lugares turísticos, y la percepción de “calidad” del barrio y del alojamiento en particular. Entre las comunas de la Región Metropolitana con mayor tasa de ocupación se ubican Recoleta (49,4%), Santiago (48,7%) y Estación Central (45,8%) (ver Tabla 4.4). Las tres destacan por su ubicación céntrica y por sus precios más bajos. Le siguen con tasas de ocupación sobre el 40% las comunas de Providencia, Vitacura e Independencia, y por último La Reina (26,7%), Macul (26,6%) y San José de Maipo (24,1%). Una comuna como La Reina o Macul ofrece peor ubicación que Recoleta, y peor movilidad que Providencia o Las Condes, mientras que San José de Maipo es un destino estacional. Con base en lo anterior es de intuir que los huéspedes valoran la cercanía al centro, la facilidad de movimiento, y los precios competitivos, o bien la ubicación en lugares específicos.

Tabla 4.4 Tasa de ocupación por comuna en la Región Metropolitana

Comuna	Tasa de Ocupación	Nº de Alojamientos
Recoleta	49,4%	248
Santiago	48,7%	3.061

Estación Central	45,8%	82
Providencia	43,7%	1.739
Las Condes	43,3%	1.426
Vitacura	40,7%	228
Independencia	40,6%	36
Lo Barnechea	37%	305
Ñuñoa	35,4%	497
San Miguel	30,3%	51
La Florida	27,6%	44
La Reina	26,7%	74
Macul	26,6%	43
San José de Maipo	24,1%	77

Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017. Se presenta las comunas con más de 30 alojamientos listados en Airbnb en el período de estudio.

Región de Valparaíso

La región de Valparaíso es la segunda con mayor número de alojamientos activos, concentrados principalmente en la zona costera; las provincias de Valparaíso²⁹ (74,5%), San Antonio³⁰ (12,5%) y Petorca³¹ (8,4%). Las cuatro comunas incluyen ciudades-balnearios concentran el 74,4% de la región: Viña del Mar (1.725, 36%), Valparaíso (999, 21%), Concón (483, 10%) y Algarrobo (384, 8%).

La distribución espacial de los alojamientos se concentra principalmente en el borde costero, comenzando por el sur en Santo Domingo y hasta Papudo en el norte, pasando por diversos balnearios y conurbación de Valparaíso-Viña del Mar (ver Figura 4.4).

²⁹ Incluye las comunas de: Casablanca, Concón, Juan Fernández, Puchuncaví, Quintero, Valparaíso y Viña del Mar.

³⁰ Incluye las comunas de: Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio y Santo Domingo.

³¹ Incluye las comunas de: Cabildo, La Ligua, Papudo, Petorca y Zapallar.

Figura 4.4 Distribución espacial Airbnb en la Región de Valparaíso



Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017. En el mapa se muestra la V Región de Valparaíso. Cada punto representa un alojamiento listado en Airbnb.

Las comunas con mayores tasas de ocupación son Isla de Pascua (35%), Viña del Mar (32%), Concón (28%), Papudo (28%) y Valparaíso (28%) (ver Tabla 4.5). Las tasas de ocupación son más bajas que las exhibidas en la región Metropolitana (en torno a 45%), lo que se debe a la estacionalidad de estos destinos que son más demandados en verano. Le siguen otras comunas también estacionales: Santo Domingo (21%) y Quintero (19%), y la única comuna no costera: Olmué (21%), donde la ocupación se concentra en la época del festival que ahí se realiza.

Tabla 4.5 Tasa de ocupación por comuna en la Región de Valparaíso

Comuna	Tasa de Ocupación	Nº de Alojamientos
Isla de Pascua	35%	137
Viña del Mar	32%	1,725
Concón	28%	483
Papudo	28%	176
Valparaíso	28%	999
Zapallar	27%	201
Algarrobo	26%	384
Puchuncaví	26%	214
El Quisco	24%	74
El Tabo	24%	61
Casablanca	23%	66
Olmué	21%	50
Santo Domingo	21%	55
Quintero	19%	33

Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados desde Airbnb octubre 2016-septiembre 2017. Se presenta las comunas con más de 30 alojamientos listados en Airbnb en el período de estudio.

Hallazgo 4.9: *La plataforma Airbnb, la mayor del mundo, ha tenido un crecimiento explosivo en Chile. Se destaca lo siguiente:*

- (i) *Al 2017 habían alrededor de 38.000 espacios ofrecidos en todo el país, operados por unos 27.400 anfitriones activos según datos reportados por la plataforma. En el mismo año se hospedaron más de 542 mil huéspedes lo que representa cerca del 10% del total de turistas que visitaron el país.*
- (ii) *La oferta se concentra en las regiones Metropolitana y Valparaíso (66%).*
- (iii) *Cerca del 70% de los alojamientos listados son casas/departamentos enteros.*
- (iv) *Los arrendadores/propietarios pueden alcanzar rentas elevadas, aunque existe alta heterogeneidad. La mediana de ingreso anual de los anfitriones es de \$780 mil y el promedio es de \$2,1 millones.*
- (v) *La ocupación promedio es relativamente inferior a la de los hoteles de gama alta y superior a los de gama media.*
- (vi) *Si bien los alojamientos listados en plataformas tienden a concentrarse en comunas y barrios tradicionalmente turísticos, están también en áreas donde antes no llegaba el turismo.*

4.3.2.2 Tripadvisor

Tripadvisor es una de las plataformas de viajes más grandes del mundo, especializada en registrar opiniones de viajeros sobre todo tipo de servicios turísticos, incluyendo: alojamientos, atracciones, restaurantes, tours, etc. Fue fundada en el año 2000. En un comienzo era sólo para el registro de opiniones, hoy funciona como un agente de viajes virtual, y una plataforma de intermediación similar a Airbnb. La marca TripAdvisor y sus sitios son la comunidad de viajes más grande del mundo con un promedio mensual de 390 millones de visitas. A 2017 está valorada en US\$6,2 mil millones.

Entre sus diferentes funcionalidades, la plataforma permite comparar precios de más de 200 sitios de reservación de hoteles, y gestionar alojamientos, incluidos hoteles y apartamentos enteros o compartidos. En Chile cuenta con 888 alojamientos que generalmente corresponden a hoteles, hostales, hostel, bed and breakfast y posadas. No se cuenta con información desagregada.

4.3.2.3 HomeAway

Fundada en 2005 en Austin (Texas), HomeAway es otra plataforma de alojamiento importante en el mercado global. La plataforma tiene más de 1 millón de alojamientos en 190 países. Desde 2016 es parte de Expedia, y en 2017 está valorada en US\$3 mil millones.

Con una operación similar a Airbnb, los anfitriones—pudiendo ser dueños de la propiedad, terceros o inmobiliarias—ofrecen diferentes tipos de alojamiento a través de la plataforma. Se les brinda a los anfitriones dos modalidades para publicar el inmueble;

una suscripción anual fija o una comisión sobre el precio de arriendo. Al final de la estadía, los usuarios, anfitriones y huéspedes, pueden evaluar la experiencia.

La plataforma ofrece a los anfitriones y huéspedes, protección mediante una garantía.³² Esta incluye fraude en internet, injusta denegación de entrada, tergiversación y pérdida injusta del depósito, entre otros. Adicionalmente, los huéspedes están protegidos por una garantía que ofrece alojamiento alternativo o reembolso. Mientras que a los anfitriones les otorga un seguro de hasta US\$1 millón³³ que los protege contra reclamos o demandas por parte de viajeros por lesiones generadas en la propiedad, y daños en la propiedad.

En Chile, al 2018 se registran aproximadamente 1.300 alojamientos, entre los que se cuentan departamentos, casas, cabañas y estudios. No se cuenta con información desagregada.

4.3.2.4 Couchsurfing

A diferencia de las plataformas anteriores, Couchsurfing es una comunidad global de viajeros cuyo principio fundamental es la colaboración entre sus miembros. Fue fundada en 2004 como organización sin fines de lucro,³⁴ aunque desde 2011 pasó a ser una empresa con fines de lucro.

La plataforma funciona como una red social de viajes. Cada usuario tiene un perfil desde el que puede ofrecer como buscar alojamientos, así como participar de eventos, realizar preguntas y recomendaciones de los distintos lugares. Su principal característica es que permite encontrar un alojamiento de forma gratuita, existiendo un acuerdo implícito de compartir con el anfitrión, aprender la cultura y explorar el destino. Los anfitriones y huéspedes son calificados una vez que completan la estadía, lo que permite también una toma de decisiones más informada por parte de ambos actores, disminuyendo la incertidumbre.

Entre los años 2006-2011 la página se desarrolló en colectivos alrededor del mundo. La mantención y mejoras de la página web se financiaba principalmente por donaciones. El 2011, la plataforma pasó a ser una empresa con fines de lucro, lo que les permitió conseguir financiamiento a través de inversionistas en capital de riesgo. En 2012, cambió los términos de uso, lo que generó fuertes críticas de los miembros dada la obligación a los usuarios a renunciar al control sobre sus datos, algo considerado inadmisibles bajo la ley de protección de datos europea (Roudman, 2013). Couchsurfing no se hace responsable de interacciones entre sus miembros, no ofrece garantías ni seguros. No se cuenta con información desagregada de la plataforma.

³² <https://www.homeaway.com/info/about-us/legal/terms-conditions/bookwithconfidence>

³³ <https://help.homeaway.com/articles/What-is-the-1M-Liability-Insurance>

³⁴ La idea surgió el año 1999 cuando Cassey Fenton, programador y co fundador de la red social, compró un pasaje de vuelo barato de Boston a Islandia, pero no tenía lugar para quedarse y no quería estar en un hotel (Camillo, 2015). Entonces, Fenton hackeó la base de la universidad de Islandia y aleatoriamente, ésta le envió un mail a 1.500 estudiantes preguntando si podía alojarse con ellos, recibiendo entre 50 y 100 ofertas. A su regreso, fundó el sitio web.

4.3.3 Efectos

La irrupción de las plataformas digitales de alojamiento ha generado reacciones en gobiernos de todo el mundo, en especial a nivel local y municipal. En esta sección se analizan los principales efectos directos e indirectos de la disrupción, que resultan de la expansión de las plataformas. Se debe tener en cuenta que los impactos son específicos de cada país, y especialmente de cada ciudad, pues las dinámicas locales se dan de manera diferente, de modo que estos efectos encontrados y mencionados en la literatura no son inmediatamente extrapolables a Chile.

A lo largo de esta sección serán referidos estudios de impacto económico financiados por Airbnb en algunas ciudades turísticas,³⁵ donde algunos no han sido corroborados por investigadores independientes y podrían estar sesgados (Oskam & Boswijk, 2016).

4.3.3.1 Competencia

Se discuten dos efectos vinculados a la competencia: el efecto sobre el sector de alojamiento turístico tradicional por una mayor oferta de alojamientos, y el efecto sobre el arriendo residencial de largo plazo.

Competencia con el sector tradicional del alojamiento turístico comercial

La industria de alojamiento turístico tradicional enfrenta mayor competencia con la proliferación de plataformas digitales de alojamiento. El principal análisis es en relación a las tarifas y los costos que los diferencian. Por un lado, los alojamientos de las plataformas pueden estar expuestos a menores costos al no asumir los gastos relacionados con la regulación como seguridad, medidas sanitarias y otros tratamientos impositivos que sí deben cumplir los alojamientos turísticos tradicionales (Gutiérrez, 2016, Ranchordas, 2015).

Por ejemplo, en algunos países existen tributos locales o impuestos hoteleros, lo que resulta en un incremento de las tarifas de los alojamientos turísticos tradicionales, y beneficiaría el desplazamiento de una demanda que busca alojamiento a menores costos hacia las plataformas. En Chile, esta clase de impuesto no existe. De hecho, en Chile los turistas extranjeros están exentos de IVA mientras el alojamiento turístico comercial y la

³⁵ En resumen, Airbnb encargó una serie de estudios de impacto. Estos contienen estimaciones de impacto económico, en relación a actividad económica; empleos generados; los ingresos mensuales de Airbnb (alrededor de US\$600, o US\$130 por noche alquilada) y el porcentaje de los anfitriones que comparten su residencia principal (entre 80 y 90 por ciento). En cuanto a los huéspedes, los estudios informan que una mayoría aspira a "vivir como un local" y la mayoría de los datos parecen estar basados en encuestas de huéspedes e invitados (Airbnb, 2013f). En cuanto a posibles sesgos, por un lado, la exactitud de estas respuestas puede ser cuestionada (por ejemplo, la cantidad de ingresos y gastos) mientras que por otro lado algunas respuestas parecen poco relevantes: si el 93 por ciento quiere "vivir como un local" (Airbnb, 2013b), ¿hasta qué punto la pregunta reflejaría el comportamiento del cliente? (Oskam & Boswijk, 2016). Adicionalmente, para la ubicación de los alojamientos listados, se indica que el 96% se encuentra fuera de los distritos hoteleros tradicionales (Airbnb, 2014a) pero una definición de dónde están estos distritos sería esencial (Oskam & Boswijk, 2016).

duración de su estancia cumplan con lo indicado por el beneficio de la factura de exportación. Esto implicaría que la competencia en tarifas sería mayor para el turista nacional que el extranjero (que en los hoteles tradicionales no paga el IVA), y estaría más vinculada a menores costos y mejor ubicación.

Por otro lado, las tarifas que se ofrecen por alojamientos en las plataformas, en general, son menores que los del sector tradicional de alojamiento turístico debido a que no ofrecen servicios adicionales. Por ejemplo, se excluyen desayunos y comidas, recepción las 24 horas, servicios a la habitación y otras amenidades típicas del sector tradicional.

Se podría argumentar que la competencia no es necesariamente mayor, porque ambas ofertas se destinan a distintos perfiles de huéspedes. En este sentido, Airbnb señala que su actividad es complementaria al alojamiento turístico, pues el 70% de su oferta se ubica afuera de las áreas hoteleras (Airbnb, 2013a). Sin embargo, analistas consideran que entre 43%-67% de los listados de Airbnb compiten directamente con la oferta de alojamiento tradicional al no ser espacios compartidos (Huston, 2015). Por otro lado, Sans et al. (2016) estima que los arriendos de inmueble enteros—como casas o departamentos—tienen más de 70% de coincidencia con el sector hotelero de Barcelona. De la misma forma, en Santiago, Airbnb se distribuye en zonas de emplazamiento del alojamiento turístico tradicional, aunque también tiene presencia en zonas distintas. Este punto se revierte en las otras regiones del país, donde se ofrecen propiedades en zonas no tradicionales y hasta remotas (ofreciendo un atractivo más exclusivo).

Complementando al argumento anterior, las plataformas pueden permitir mayor interacción entre huésped y anfitrión, especialmente en los espacios compartidos, lo que puede promover la comprensión intercultural (Guttentag, 2017) y resultar atractivo a un sector de huéspedes que no encontrarían esto en alojamientos turísticos tradicionales.³⁶ Estos huéspedes puede corresponder a un nicho distinto que el de los alojamientos turísticos tradicionales, y por ende considerarse una demanda inducida por la oferta de alojamientos de las plataformas.

En un esfuerzo por resolver asimetrías de información, el alojamiento turístico tradicional ha tendido a un fuerte proceso de estandarización y homogenización, gastos en marketing y fidelización, y en regulación de seguridad y reputación del negocio (Oskam & Boswijk, 2016). Esto, que puede considerarse un activo a favor de la industria y en desmedro de los alojamientos civiles gestionados a través plataformas, es un atractivo para cierto grupo de huéspedes que buscan una experiencia más estandarizada en los proveedores tradicionales, mientras que un nuevo grupo demandaría en específico alojamientos menos estandarizados y que permitan vivir “como un local”.

El alojamiento turístico tradicional enfrenta un proceso de creación de confianza en torno a una marca y a estándares que conllevan un premio que permite precios más altos y mejor discriminación, por ejemplo a través de programas de fidelización (Ikkala and Lampinen,

³⁶ En el caso de arriendo de piezas privadas o compartidas más que en el de arriendos de inmuebles enteros. Hostales pequeños o residenciales también pueden otorgar una experiencia similar al interactuar con los dueños de casa.

2014). De esta forma, se reconoce que el alojamiento turístico tradicional puede alcanzar eficiencias de escala respecto de los alojamientos de plataformas, ofrecer múltiples de servicios complementarios, y la posibilidad de alojar a grandes números de personas (por ejemplo, para una convención). Estas características resultan imposibles de gestionar en los alojamientos (individuales) de las plataformas. Cusumano (2015) analiza algunos de estos, incluyendo el servicio de recepción, las facilidades de guardar y asegurar efectos personales dado que la habitación contiene sólo propiedad para el uso del huésped, el servicio de alimentación a la habitación, gimnasios, salas de conferencia y un nivel general más alto de estandarización y predictibilidad. Según esto, el alojamiento tradicional y el de las plataformas no son competidores directos, o al menos no para todos los grupos de demanda.

La amenaza percibida por el sector tradicional de alojamiento respecto de las plataformas los ha llevado a movilizarse, exigiendo una regulación similar a la del sector tradicional. La petición común es extender a los alojamientos en plataformas las mismas exigencias impuestas sobre el sector tradicional a modo de igualar las condiciones, que las plataformas paguen impuestos y se rijan por normas regulatorias similares (Carney, 2015; Deese, 2015; Kenney, 2015; Walleter, 2015). Por ejemplo, en 2011, Airbnb fue multado con €30.000 por el incumplimiento de las leyes del turismo en Barcelona. En 2016, una asociación francesa de hoteleras (AhTop) que representa unas 30.000 empresas de hoteles y sindicatos, presentó una denuncia formal contra Airbnb y otros servicios de arriendo de alojamiento en línea, argumentando que compiten injustamente y solicitó a las autoridades examinar si pagaban impuestos correspondientes al servicio subyacente.³⁷

Es posible sostener la hipótesis que existe una demanda diferenciada entre los alojamientos tradicionales y los de plataformas, pues todo apunta a que las plataformas crean parte de la demanda activando consumidores que de otra manera no habrían viajado, o de hacerlo no se habrían hospedado en un alojamiento turístico tradicional.³⁸ Sin embargo, con los datos disponibles es imposible contrastar esta hipótesis.

Demanda Hotelera

Las plataformas han negado repetidamente que compiten directamente con los hoteles, argumentando que atraen a turistas diferentes (Conley, 2014; Titcomb; 2014, Trenholm, 2015). De hecho, en EEUU los hoteles han disfrutado recientemente de un rendimiento excepcionalmente alto a pesar de la aparición de Airbnb (Griswold, 2015b, Solomon, 2014), y algunos analistas de la industria afirman que Airbnb es demasiado pequeño y distinto del sector tradicional para tener un impacto importante (Karmin, 2015). Coyle et

³⁷ AhTop está presionando para una regla que dicte que los alojamientos en sitios como Airbnb tienen que ser la residencia primaria del propietario.

³⁸ En Chile, las asociaciones gremiales de alojamientos tradicionales se han mostrado proclives a competir, pero piden regulación. Andrea Walleter, vicepresidente ejecutiva de Fedetur (junio 2016) señala: “Hay un porcentaje de turistas que dice que no hubiera venido si no existiera este tipo de oferta (Airbnb), por lo tanto, sí amplía la oferta turística de una ciudad y la dispersa a otros barrios donde no existe. Por eso reconocemos sus beneficios, pero hay que formalizar y regularizar”. En el mismo sentido, el presidente de Hoteleros de Chile, Colin Turner, dice que, si hay oferta de sitios por internet, es porque hay demanda, pero pide también que cumplan con ciertos parámetros.

al. (2017) pone en duda la sustituibilidad directa entre las habitaciones de un hotel y los alojamientos de plataforma. Haywood et al. (2016) también sugiere que solo un subconjunto—el 35% de la oferta de las plataformas—es comparable con piezas de hoteles. Para esto analiza trece ciudades³⁹ en el mundo y datos de treinta meses, y muestra que la ocupación es mayor en los mercados donde los hoteles tienen alta ocupación, pero la ocupación de los hoteles es significativamente mayor que la de Airbnb. También encuentran que los huéspedes de Airbnb se quedan más tiempo que los de los hoteles.

Otra explicación sugiere que las plataformas digitales de alojamiento reducen la demanda por hoteles debido a las menores tarifas. De ser esto efectivo, los hoteles podrían cobrar un precio más alto a otros viajeros cuya demanda sea menos elástica, y así los hoteles tendrían una tarifa diaria mayor, pero podrían o no gozar de mayores ingresos, lo que depende del cambio relativo en precio y cantidad. Usando datos de diversas fuentes y series temporales, Coyle et al. (2017) presentan evidencia de que un aumento en las actividades de Airbnb está asociado a una caída en la tasa de ocupación hotelera, pero con un aumento en la tasa media diaria y de los ingresos totales de los hoteles. Zervas et al. (2014) estudiaron el efecto de Airbnb en Texas, y encontraron que los hoteles de bajo costo fueron los más afectados (ver sección siguiente).

En contraposición con la idea de complementariedad, Oskam et al. (2016) señala que las plataformas sí compiten por huéspedes del sector de alojamiento turístico tradicional, ya que ambos tienen un perfil similar. Esto implicaría que la elección se basa en los precios principalmente, y sólo marginalmente en la experiencia. Por otro lado, Guttentag (2017) sugiere que, aunque los usuarios de plataformas pueden ser diferentes a los de hoteles, muchos de ellos podrían haber permanecido en alojamientos turísticos existentes.

Precios e Ingresos Hoteleros

La evidencia muestra mayoritariamente que la irrupción de las plataformas digitales de alojamiento ha llevado a la disminución de precios en los hoteles más pequeños, debido a la mayor competencia en precios y a la distribución del poder en el mercado que otorgan los mecanismos electrónicos de reserva (Consigli et al., 2012). Con respecto a grandes hoteles, la evidencia no es concluyente.

Zervas et al (2014), estudió el mercado de alojamiento hotelero en Austin (Texas) especialmente el de hoteles económicos (que se argumenta compiten más directamente con Airbnb), y el de hoteles de alta gama alta orientados a viajeros de negocios. El estudio muestra que un aumento en 10% de la oferta de Airbnb supuso una reducción de entre 8% a 10% de los ingresos en los hoteles económicos durante los últimos cinco años, y de entre 0,37% y 1,5% del ingreso por habitación de hotel. El impacto negativo es más pronunciado entre los hoteles de gama baja (los que, por ejemplo, carecen de instalaciones para convenciones y viajeros de negocios). Estudios similares apuntan a que un cambio de 1% en el número de ofertas de Airbnb implica un cambio de -3,1% en los ingresos de hoteles en los Países Bajos (Hooijer, 2016). Neeser (2015) examinó tres países

³⁹ Barcelona, Boston, London, Los Angeles, Mexico City, Miami, New Orleans, Paris, San Francisco, Seattle, Sydney, Tokyo y Washington, D.C.

escandinavos y encontró un pequeño efecto negativo en los lugares donde había más crecimiento de las propiedades en Airbnb. Análisis en San Francisco (Swig, 2014) y Nueva York (Vivion, 2015) concluyen que Airbnb afecta los precios y la ocupación de hoteles económicos.

En Chile aún no se cuentan con datos para cuantificar causalmente el efecto de la entrada de Airbnb sobre los precios de los hoteles.⁴⁰ Es un desafío de política pública disponer de datos que permitan realizar estos análisis.

Ubicación

Según Airbnb, la mayoría de los alojamientos ofrecidos en su plataforma no se encuentran en zonas hoteleras, sin embargo, diferentes estudios contradicen esta proposición. En particular, un estudio (encargado por la industria hotelera española) estima que hasta un 75% de la oferta se ubica en los centros turísticos (EY España, 2015). Parte de esta oferta es la habitual de arriendo de segunda vivienda en zonas de balnearios y vacaciones, por lo que es imposible separar este efecto del surgimiento de nuevas viviendas gracias a las plataformas. Sans et al. (2016) respalda la hipótesis de una ubicación similar a los hoteles.⁴¹

En Santiago, las propiedades listadas en Airbnb están concentradas en las comunas céntricas de la capital, coincidiendo en buena medida con los hoteles tradicionales. Sin embargo, una proporción menor de la oferta en la plataforma se ubica en barrios en los que tradicionalmente no ha existido oferta hotelera. La proporción de alojamientos fuera del sector de alojamiento hotelero es más común fuera de la Región Metropolitana.

***Hallazgo 4.10:** El impacto de las plataformas debe ser analizado en el contexto específico de cada país, y de cada ciudad, pues son múltiples y complejos los factores que influyen en su forma e intensidad. Los estudios disponibles ofrecen evidencia inconclusa sobre el impacto, aunque sugieren que las plataformas compiten más directamente con el sector de alojamiento de menores precios, más que con hoteles de alta gama. En Chile falta información para determinar los efectos de las plataformas sobre el sector de alojamiento turístico.*

Competencia con el sector de arriendo permanente

⁴⁰ Una forma de estimar el efecto podría ser a través de una serie temporal desde al menos 2011 con los precios hoteleros mensuales y la respectiva cantidad de Airbnb operando en la zona, poniendo cuidado de incorporar el crecimiento natural del turismo en el país.

⁴¹ Sans et al. (2016) muestra la distribución espacial de la oferta de Airbnb en Barcelona. Señala que la mayoría de las publicaciones se encuentran donde la presencia de hoteles es mayor, como Ciutat Vella y barrios adyacentes. La mitad de los apartamentos en Barcelona (6.951) se concentra en cinco barrios y el 96% de la oferta total de Airbnb se concentra en la mitad de los barrios. La presencia de Airbnb en áreas periféricas es mínima y no tiene ninguna relación con variables tales como niveles de ingresos, accesibilidad o conexión de transporte, a excepción de la centralidad y proximidad a las principales zonas de atracción turística.

Las plataformas facilitan dar un uso alternativo a las propiedades que se encuentran infrautilizadas, por ejemplo, las de carácter vacacional de uso estacional, o las de residencia permanente en áreas dentro de la propiedad que no se usan. También facilita que aquellos que se destinaban al arriendo permanente o de largo plazo se destinen a arrendamiento de corto plazo, si se obtiene mayor rentabilidad. El traspaso de departamentos de arriendo permanente a arriendo de corto plazo puede impactar la oferta y los precios de los arriendos permanentes (Coyle et al., 2017), y generar efectos de desplazamiento y disrupción en zonas específicas de las ciudades.

Quattrone et al. (2016) reporta para el caso de Londres, que parte de la oferta en Airbnb corresponde a sectores de alta demanda como zonas de residencia permanente, lo que necesariamente implica que ha existido una transición desde arriendos permanentes a arriendos transitorios, o que residentes no propietarios son a su vez arrendadores de espacios compartidos.⁴² El efecto sobre precios es indeseable para los habitantes de las ciudades porque les eleva el costo de vida, les reduce la oferta, y puede obligarlos a relocalizar su zona de residencia.

También se limita el número de noches que se puede alquilar.⁴³ Horn & Merante (2017) encuentran que un aumento de una desviación estándar en la oferta de alojamientos de Airbnb aumentó en 0,4% los precios de los arriendos en Boston. Barron et al. (2018) encuentran en Estados Unidos que un aumento de 10% en la oferta de Airbnb aumenta los arriendos en 0,18% y los precios de las viviendas en 0,26%. Sheppard & Uddel (2016) y Eliasson et al. (2018) proveen evidencia similar respecto de los precios de las viviendas para Nueva York y Reikiavik respectivamente.

En Ciutat Vella, Barcelona el precio medio de arriendo aumentó un 24,5% y un 3,6% de la población residente migró (EY España, 2015); en Berlín los arriendos aumentaron 56% entre 2009 y 2014. A raíz de lo anterior han surgido políticas que buscan disminuir el impacto. Por ejemplo, Berlín ha prohibido los arriendos a corto plazo no registrados; Bruselas exige a los propietarios permiso de sus vecinos o de la comuna; Barcelona requiere que el anfitrión esté en la residencia durante el período de arriendo, entre otras.

Chile, aún en ciudades muy concurridas como Valparaíso, Viña del Mar o Santiago no parece existir un efecto de las plataformas sobre la oferta de alojamientos de largo plazo.

4.3.3.2 Aspectos Tributarios

En torno a los efectos de la tributación de las plataformas digitales de alojamiento la literatura discute dos aspectos. Primero, un aumento de la recaudación fiscal al formalizar el gravamen de las transacciones de este sector, tanto a las plataformas como a los anfitriones. Segundo, dado que la tributación de personas individuales por concepto de arriendo de corto plazo es difícil de fiscalizar, se discute el rol de retenedores que las

⁴² En Londres esto significa que los inquilinos que se dedican a estos arriendos a corto plazo, casi, con toda seguridad, violaron los "contratos de arriendo" generales en el subarrendamiento (Quattrone, 2016).

⁴³ Aunque en la práctica un límite al número de días es relativamente difícil de fiscalizar.

plataformas podrían asumir.⁴⁴ Desde una perspectiva local, la recaudación debería ir en función de mitigar las externalidades que puede generar el turismo, y contribuye a gastos de promoción y mantención de la ciudad (Guttentag, 2017).

Como en cualquier otro mercado, es de interés de los gobiernos hacer cumplir la legislación tributaria. La opción que han tomado varias ciudades es exigir la colaboración de las plataformas para que actúen como retenedoras de los impuestos de los anfitriones, o bien informen a la autoridad para la estimación de la carga imponible adeudada y la fiscalización.

Según la norma, la actividad hotelera y las rentas efectivas provenientes de la explotación a cualquier título de bien raíz (incluyendo el arrendamiento de inmuebles amueblados) está gravada con impuesto de primera categoría (a la renta del capital), cuando el propietario es una persona jurídica. En cambio, si el sujeto que explota el inmueble es una persona natural (la mayoría de los ofrecidos en las plataformas digitales), sus ingresos deben sumarse a los globales de sus ingresos y tributar según el rango correspondiente. Se exceptúa el régimen especial de viviendas DFL 2 (“viviendas económicas”), cuyo ingreso no constituye renta.

Con relación al IVA, la actividad hotelera y el arrendamiento, subarrendamiento, o cualquier cesión del uso y goce de inmuebles amueblados o inmuebles con instalaciones, serán considerados como servicios afectos. Sin embargo, los ingresos en moneda extranjera percibidos por las empresas hoteleras registradas ante el SII estarán exentos de éste, siempre y cuando el servicio se preste a turistas extranjeros sin domicilio ni residencia en Chile.⁴⁵ El arriendo de corto plazo (menos de tres meses) de un inmueble amueblado por una persona natural también estaría afecto a IVA, el que deberá declarar y enterar el propietario. Se podrá deducir de la renta un 11% anual del avalúo fiscal del inmueble o la proporción que corresponda si el arrendamiento fuese por períodos distintos de un año.⁴⁶

En un principio Airbnb se resistió a los impuestos de alojamiento argumentando que las leyes debían actualizarse para todas plataformas, y que los anfitriones eran responsables de sus obligaciones tributarias a nivel individual (Cote', 2012; Levy & Goldman, 2012). A medida que la presión regulatoria aumentó, especialmente en Nueva York, Airbnb aceptó estas obligaciones y se abrió al rol de informar o retener los impuestos de alojamiento. A finales del 2016, Airbnb había acordado recaudar impuestos turísticos en 200 ciudades, y se puso como objetivo asegurar acuerdos con las autoridades de las 700 ciudades que generan el 90% de sus ingresos. Según los acuerdos, la empresa recauda los

⁴⁴ Con esto se pone énfasis que el arriendo de corto plazo por personas individuales ha sido históricamente difícil de fiscalizar y, por ende, no es responsabilidad de las plataformas recientes que esto sea así. No obstante, con la masividad de las plataformas aumenta el arriendo de corto plazo y, por tanto, el monto proveniente de la evasión de este tipo.

⁴⁵ Artículo 12, letra E, N°17, del Decreto Ley N° 825 de 1976.

⁴⁶ Artículo 17, del Decreto Ley N°825 de 1976.

impuestos de los usuarios y los remite a los gobiernos municipales o nacionales, o bien, informa los ingresos a la autoridad.

En Chile, el efecto que habría sobre recaudación es relevante, debido a que existen dos impuestos involucrados: el IVA y el impuesto a la renta, ambos afectando al proveedor del servicio subyacente. El pago de IVA por arriendo de inmuebles amoblados de personas particulares tiene una tasa de cumplimiento muy baja, y demanda mucha fiscalización. El sector más fácil de fiscalizar es el de los alojamientos turísticos que se ofrecen a través de las plataformas, aunque ahí las ventas a extranjeros con residencia fuera del país podrían estar exentas del pago.⁴⁷ La recaudación por IVA incluiría los arriendos de inmuebles amoblados realizados por civiles (sean a extranjeros o chilenos), y el IVA a la comisión por servicio de intermediación (correduría) de las plataformas.

El impuesto a la renta debe ser pagado por los anfitriones no exentos,⁴⁸ y por las plataformas digitales con domicilio tributario o con Establecimiento Permanente. Los primeros sobre las bases imponibles provenientes de los arriendos, los segundos por las comisiones por los servicios de intermediación prestados. Sin embargo, como se explicó con anterioridad, dado que Airbnb y otras plataformas no tienen establecimiento permanente en Chile, en la práctica no pagan ningún tributo por las utilidades percibidas en Chile.

Una tendencia en aumento a nivel mundial es la implementación de un impuesto a los servicios digitales. Según el país, las plataformas de alojamiento podrían pagar el entre 3 y 5%, aunque en otros se carga una tasa equivalente al IVA, respecto de su comisión como intermediario (siendo indirecto se aplicaría aunque la empresa esté establecida en un país con el que se encuentra vigente un Acuerdo para evitar la Doble Tributación), e informar a la autoridad el ingreso generado por cada propietario de inmuebles.

4.3.3.3 Impacto sobre el turismo

La oferta asociada a las plataformas de alojamiento—y su expansión global—permiten que aumente la demanda y el número de turistas (aumentan la oferta), proveen una interfaz rápida de búsqueda y reserva, y pueden ser menos costosos. Aunque existen otras razones que pueden haber contribuido al aumento del turismo, como la caída en los costos de transporte, las plataformas han aumentado el mercado (Fang et al., 2016⁴⁹).

Otro elemento interesante es una mayor distribución del turismo. Las plataformas que permiten el servicio entre pares podrían ser estratégicas en distribuir el turismo en toda la ciudad, y el país. En las grandes ciudades, los turistas tienden a congregarse en las zonas

⁴⁷ Si el alojamiento turístico está adherido a la “factura de exportación”.

⁴⁸ Están exentos si tienen un ingreso bajo la renta mínima o los que derivan la renta de hasta dos propiedades DFL2.

⁴⁹ Mediante análisis econométrico, Fang et al. (2016) encuentran que existe un efecto de Airbnb en la industria del turismo generando nuevas posiciones de trabajos como resultados de una mayor oferta en Idaho, EE.UU. En este mismo trabajo, el efecto marginal disminuye a medida que aumentan las publicaciones de las plataformas.

centrales, y los residentes a menudo no pueden hacer frente a la creciente demanda. Más relevante aún es la distribución fuera de los destinos habituales, y hacia zonas de interés, pero donde no hay demanda que justifique la escala de un hotel. Quattrone et al. (2016) mostró que—a diferencia de los hoteles—los listados de Airbnb tienen una cobertura geográfica más amplia y en consecuencia distribuyen la demanda turística en un espacio mayor. En Chile, los resultados muestran un fenómeno similar, con cierta concentración en sectores turísticos, pero también dispersión por el resto de la ciudad.

Un aspecto interesante de las plataformas es la capacidad de soportar aumentos puntuales de la demanda, utilizando una infraestructura que de otra manera sería invisible y que tampoco sería rentable construir para dichos eventos (Capps, 2014). En ausencia de dichos ajustes por cantidad, todos los ajustes de un aumento de demanda se reflejarían en el precio. Por ejemplo, Airbnb auspició los Juegos Olímpicos de Río de Janeiro (2016), resolviendo un problema grave de plazas para alojar visitantes en la ciudad. A nivel nacional, un ejemplo similar es la noche de año nuevo en Valparaíso, donde un aumento súbito de demanda solo puede ser resuelto por la vía de prestadores no tradicionales.

4.3.3.4 Edificios Residenciales

Como se ha mencionado, los alojamientos ofrecidos en plataformas pueden estar dispersos por toda la ciudad, incluyendo barrios residenciales que normalmente no son turísticos (Porges, 2013; Smerd, 2014), y en edificios cuya función principal es residencial y de largo plazo.

Ciudades de enorme atractivo como Barcelona, Ámsterdam o Berlín, que reciben hasta 10 veces su población permanente en turistas en un año pueden verse afectadas negativamente por la masificación de propiedades en plataformas. Coyle et al. (2017) sugieren que externalidades negativas como el ruido y la presencia de visitantes anónimos en áreas residenciales los transforman en áreas turísticas y estresan el nivel de disponibilidad de instalaciones como estacionamientos y otros bienes comunes. Filippas et al. (2017) señala que los costos de las externalidades no internalizadas hacen que la oferta de alojamientos en plataformas sea excesiva, lo que implica menor precio y mayor cantidad respecto del óptimo social. Esto se extiende a las externalidades dentro de los propios edificios donde se ofrecen los arriendos.

Airbnb sugiere que la externalidad negativa a nivel de barrios esto puede ser compensado por el impacto económico de la inversión turística en barrios no turísticos, y el aumento en el consumo de servicios de entretenimiento y alimentación (Airbnb 2012, 2013b, 2013c, 2013d, 2013e, 2014b, 2015). Sin embargo, un estudio demostró que en Berlín se ha demostrado que estos efectos en los barrios no céntricos son limitados, especialmente para el comercio minorista (Kalandides et al., 2015). Si esto es efectivo, el impacto positivo se limita a los propios anfitriones que ven aumentado su ingreso (Oskam & Boswijk, 2016). A nivel de edificios, es poco claro que beneficio puede existir respecto de los otros residentes, quizás la valorización de los activos en algunos contextos.

Ninguna ciudad de Chile recibe tal flujo de turismo, por lo que estos aspectos se dan a nivel local por barrios o dentro de edificios puntales. En edificios donde la mayoría de los propietarios/arrendatarios son de largo plazo, los reglamentos de copropiedad inmobiliario pueden ser un mecanismo de auto regulación para las externalidades generadas por arriendos de corto plazo. En caso contrario, las municipalidades necesitan tener a disposición herramientas para poder gestionar estas externalidades locales. Esto se acentúa en las comunas de mayor presencia de alojamientos de plataformas per cápita, como Pucón, Isla de Pascua, Santiago y Providencia, entre otras.

De hecho, un fallo de la Corte Suprema en Chile autorizó a las comunidades residenciales a prohibir, en el reglamento de copropiedad, los arriendos de inmueble amueblado de corto plazo. El argumento desechado, el de los propietarios que usaban un departamento para arrendar de corto plazo en Airbnb, es que tal limitación vulneraba su derecho de ejercer una actividad económica y su derecho de propiedad. La Corte Suprema resolvió por unanimidad que no existía vulneración al derecho de propiedad.

La Corte se refiere al régimen de copropiedad, el que se encuentra comprendido dentro del marco de ejercicio del derecho de dominio, con la particularidad de que en él se conjugan derechos individuales y derechos colectivos. La propiedad exclusiva sobre cada unidad o departamento, y la propiedad en áreas comunes, sobre los que la ley N° 19.537 (Del Régimen de Copropiedad Inmobiliaria) señala existen comuneros en los bienes de dominio común. Esta misma normativa permite que los órganos encargados de la administración de los lugares comunes puedan normar la gestión de estos bienes a través de reglamentos, idea que se encuentra reforzada por el artículo 32 de la misma ley, al señalar que *“Las unidades se usarán en forma ordenada y tranquila y no podrán hacerse servir para otros objetos que los establecidos en el reglamento de copropiedad.”* Es posible modificar su destino, pero ello requiere una asamblea de propietarios.

La Corte caracteriza a Airbnb como una plataforma informática que se encuentra desregulada, caracterizándola como una que: *“(…) opera bajo un sistema de reservas de hospedaje, con garantías de pago exigidas y correspondientes al periodo total que se desea contratar, respecto a la cual no existe limitación en cuanto a la extensión de la estadía, la que puede ser de días y horas según lo contratado por el cliente”*. Además, califica la actividad desarrollada por las recurrentes como una de carácter comercial, que consiste en la oferta a terceros, que suelen ser viajeros o están de paso, de inmuebles para brindar un servicio de hospedaje. Sin embargo, la descarta como una actividad homologable al hospedaje turístico a través de hoteles, residenciales, posadas, fondas o pensiones que en su ejercicio, como actividad comercial prevista en el Artículo 3 N° 5 del Código de Comercio, cuenta con una regulación en variados aspectos.

También señala que la habitualidad es un factor determinante para definir una actividad como comercial. Y al respecto en el considerando décimo cuarto manifiesta que: *“Así, lo habitual de la actividad mercantil de ofrecer como anfitrión servicios de alojamiento exige regularidad en el desarrollo de una misma conducta con ánimo profesional, programada anticipadamente y mantenida en el tiempo, contraponiéndose entonces a lo ocasional, singular o esporádico. En cuanto a la relación de habitualidad, resulta insoslayable considerar el espacio de tiempo por el cual la propiedad es puesta a*

disposición de un tercero para su uso y goce. Así, requiere de regularidad, programación, reiteración y frecuencia del actuar aludido, circunstancias cuya convergencia resulta irrefutable en arriendos por hora en un número de días inferior a 15, que ponen en evidencia la ausencia del ánimo para residir o morar toda vez que la estancia es fundamentalmente efímera y por lo tanto, no habitacional.”

De esta forma, la actividad desarrollada por las recurrentes se opone al carácter y el destino habitacional del edificio, el cual prohibió en las unidades el giro de “Apart Hotel”, definición que es la más próxima a la actividad desarrollada por Airbnb, que se puede aplicar a los servicios de arrendamiento por plazos inferiores a 15 días. Siguiendo este orden de ideas, la Corte concluye que: “(...) *en línea de principio, la sesión transitoria del uso y goce de un inmueble en condominio, a título gratuito u oneroso, en términos generales no encuentra limitación de origen legal alguna, siempre que se les dé o asigne, total o parcialmente un uso lícito y habitacional, sin cambio de su destino y excluyendo, desde luego, una finalidad propia, inherente y necesaria a una de naturaleza comercial.”*

Por tanto, considerando el destino establecido en el reglamento, y que éste tiene respaldo legal, y que no se ha limitado la facultad de uso y goce de las propietarias en su esencia, sino en lo relativo a aquello que escapa al carácter habitacional del destino de los bienes, la Corte resuelve que no existe vulneración al derecho de propiedad amparado por el artículo 19 N° 24 de la Constitución.

Esto implica que en el futuro la posibilidad de arrendar o no un inmueble amueblado dentro de un edificio, condominio, u otros conjuntos con régimen de copropiedad, dependerá de la decisión de la asamblea de propietarios y del reglamento de copropiedad.

4.3.3.5 Seguridad y Protección al Consumidor

Las plataformas de alojamiento promueven la seguridad a través de medidas como verificación de identidad y medios de pago vía tarjeta de crédito, además de un sistema de revisión basado en anfitrión y huésped. El sistema tiene el doble propósito de permitir que ambas partes opinen sobre el otro, y que esa información sirva para reducir asimetrías de información de futuros huéspedes o anfitriones, además de crear un incentivo para que ambos se comporten aceptablemente (Jøsang et al., 2007).

Algunos autores consideran que este sistema no protege a los consumidores, específicamente en lo que respecta a las plataformas de pares, pues no se piden requisitos mínimos de seguridad, siendo discutible la aplicación de la legislación de protección al consumidor a estas relaciones. Sin perjuicio de lo anterior, los huéspedes de plataformas pueden dejar el lugar alquilado el primer día si no les gusta, y pagan sólo un día, pero no hay mecanismo de reparación para los costos adicionales que incurran en buscar un lugar alternativo o por el cambio de sus planes de viaje.⁵⁰

⁵⁰ Por el lado del huésped, la plataforma estipula reembolso o alojamiento alternativo para los siguientes problemas: (i) El anfitrión no proporciona al huésped los medios para acceder al alojamiento; (ii) el alojamiento no coincide con la descripción del anuncio (número de habitaciones, servicios especiales ofertados o la ubicación, entre otros); (iii) el alojamiento no está limpio, no es seguro o cuenta con mascotas que viven en él sin que se hubiera informado al huésped de ello antes de confirmar la reserva.

Kohda y Masuda (2013) sugieren que el valor creado por las plataformas, y que permite compartir servicios, reside precisamente en la absorción de riesgos por parte de los consumidores. Por ello, se argumenta a favor de estándares mínimos de seguridad, salud, medidas contra incendio, entre otros. Sin embargo, la gran mayoría de los delitos de Airbnb suelen ser contra la propiedad y perpetrados por huéspedes (Nerman, 2015; Sernoffsky, 2015), y muchos alojamientos de Airbnb están en edificios que ya cumplen con estándares de seguridad (Guttentag, 2017). Las plataformas afirman que no tienen responsabilidad argumentando que proporcionan un servicio de intermediación, y no son los proveedores directos del servicio. Dado el número masivo de usuarios de plataformas es inevitable que ocurran eventos, los que por lo demás también ocurren en hoteles (Hussain, 2015; Leland, 2015; MacBride & Flores, 2015).

Un aspecto adicional en cuanto a seguridad radica en el uso de inmuebles amoblados para actividades ilícitas como prostitución infantil ligada al turismo. Los establecimientos tradicionales como hoteles tienen protocolos asociados y se realizan capacitaciones a recepcionistas y conserjes para contribuir a la prevención y denunciar este tipo de actos. Esto releva la necesidad de contar con un registro de los inmuebles listados en plataformas.

4.4 Experiencias Internacionales

Esta sección presenta un resumen de algunas experiencias de regulación a las plataformas de alojamiento. Es importante entender que éstas responden a las características del mercado del turismo, del mercado habitacional y de la normativa propia de cada país o ciudad.

4.4.1 Estados Unidos

En Estados Unidos, la mayoría de las ciudades han aceptado a Airbnb y otras plataformas digitales de alojamiento, sometiéndolas a requisitos regulatorios y tributarios. Las empresas por lo general establecen un acuerdo con cada ciudad o Estado. A nivel general, en todas las ciudades se les exige a los anfitriones la posesión de una licencia de arriendo a corto plazo, y que sus propiedades respeten la zonificación. Asimismo, toda vez que se deba pagar impuestos (incluso para el caso de estadías de corta duración, que deben pagar los impuestos de ocupación transitoria), las plataformas tienen la obligación de explicitar claramente el costo del impuesto para los usuarios.

El nivel de las obligaciones varía entre Estados y ciudades.⁵¹ Por ejemplo, en algunos casos no es suficiente para el anfitrión poseer una licencia de arrendamiento de corto plazo. Algunas ciudades exigen licencia de empresa⁵² (Atlanta GA⁵³, Colorado Springs CO, New York NY, Boston MA, Portland OR), otras exigen permiso de arriendo de

⁵¹ <https://www.airbnb.com/help/article/1376/responsible-hosting-in-the-united-states> (n.d.)

⁵² Similar a Chile, con el inicio de actividad económica y pago de la patente comercial en su conjunto.

⁵³ Ciudad en donde además se exige obtener una licencia de hoteles.

vacaciones (Palm Springs CA, Chicago IL, Honolulu HI), y otras exigen una licencia de alojamiento (Boston MA, Cambridge MA, Chicago IL, Minneapolis MN).

Algunas ciudades tienen exigencias adicionales. Por ejemplo, deben cumplir con requisitos específicos para ser considerados anfitriones, tales como certificar residencia permanente y presentar permisos de vivienda (en Boulder CO, Charlotte NC, San Francisco CA); vivir en la propiedad cuando tiene arrendatarios a corto plazo en el caso New York City y Santa Mónica; aprobar una estricta inspección del alojamiento (Boston MA, Portland OR), o cumplir con reglas de salud y seguridad (Santa Mónica CA). Adicionalmente, presentan exigencias administrativas asociadas a registrarse con el condado para mantener constantes registros (Arlington VA, Boston MA), y la obligación de verificar si el control de rentas afecta el arriendo (Berkeley CA, New York City).

También existen variaciones respecto de los impuestos a los anfitriones y huéspedes. En general, el gravamen asociado se define como un porcentaje del precio listado del alojamiento,⁵⁴ que aplica cuando la estadía es menor a 29 días. Los Estados, condados y ciudades pueden gravar a sus usuarios de distinta forma. Algunos incluso han modificado su regulación para incluir a las plataformas en las definiciones y regulaciones tributarias, y para autorizarlas a retener parte de los pagos como impuestos a nombre del dueño, y a remitirlos al Gobierno.

4.4.2 Europa

En Europa, Airbnb opera generalmente con la obligación de recaudar los impuestos asociados (IVA, y tasa turística/hotelera). Asimismo, varias ciudades donde se aprecia una fuerte presión al alza de precios de las propiedades y los alquileres han promulgado leyes o normativas locales que ponen restricciones a los arriendos a corto plazo. La mayoría son las grandes ciudades turísticas del continente, donde el influjo puede superar en más de diez veces el total de la población residente.

Algunos ejemplos son:

- Londres (Inglaterra): en 2015 se legalizó el arriendo de corto plazo, que autoriza alquilar por menos de 90 días al año. La sanción legal a infractores es de €20.000, incluyendo la eliminación de los propietarios de la plataforma.⁵⁵
- Barcelona (España): en 2012 y 2014⁵⁶ se actualizó el marco regulatorio vigente desde 2002 a nivel de Cataluña, que permite las viviendas de uso turístico o arriendos de corto plazo de inmuebles enteros por menos de 30 días seguidos en el año (exige obtener una licencia). Las viviendas de uso turístico deben: 1) funcionar como propiedad comercial y no residencial, 2) obtener una licencia, y 3) publicar su número

⁵⁴ De acuerdo a la evidencia, este impuesto varía entre 2% y 12% a nivel de ciudad (Alabama); 0,9% y 8,5% a nivel de condado (Alabama y Colorado), y entre 1,8% y 13% (para los Estados de Alabama, Nevada, New México, Ohio, Oklahoma, Oregón, Pennsylvania).

⁵⁵<https://www.gov.uk/government/speeches/short-term-use-of-residential-property-in-london> (09/02/2015).

⁵⁶A través del Plan Especial Urbano para la Regulación de viviendas de uso turístico en Barcelona (Ajuntament de Barcelona, 2014c).

de licencia al momento de realizar un anuncio de alojamiento. El no cumplimiento de este último requerimiento implica multas de hasta €1.000 para los propietarios, y de hasta €60.000 para las plataformas.

- Ámsterdam (Países Bajos): se requiere un permiso para alquilar, y se limita la oferta a 60 días al año y hasta cuatro personas por noche. Se exige que la estadía sea de más de siete días y menos de seis meses. La ciudad fiscaliza de manera muy estricta, y los infractores arriesgan multas de hasta €20.500. Airbnb recauda el impuesto de turismo (5%) a beneficio de la ciudad.
- Berlín (Alemania): en 2016 se reformó la normativa que permitía arrendar limitando el alquiler de corto plazo a habitaciones de la residencia donde se habita, o a la obtención de un permiso. En Berlín, el 85% de los habitantes viven en régimen de alquiler, lo que gatilló esta limitación por temor al efecto desplazamiento. Infractores arriesgan multas de hasta €100.000.
- Francia: en 2014 se aprobó la “Loi Alur”, que permite a cualquier propietario alquilar su vivienda o algunas habitaciones con un límite de cuatro meses (sin requerir licencia), siempre que ésta sea su primera vivienda. También permite el alquiler por estancias cortas en segundas residencias, aunque deja a las ciudades el criterio para imponer requisitos adicionales. Bajo estos límites la propiedad se considera un “inmueble turístico no clasificado”, y sobrepasarlos exige clasificar la vivienda como comercial y obtener una licencia, o arriesgar multas de hasta €25.000. Airbnb recauda los impuestos al turismo y aquellos específicos asociados a cada ciudad y distrito. A nivel nacional, la tasa turística es de €0,40 por persona y noche.

***Hallazgo 4.11:** La experiencia internacional muestra diversas formas de regular plataformas de alojamiento dependiendo de las características del mercado local de viviendas y el número de turistas que se reciben. Es común el trato diferenciado entre “pares” (régimen simplificado) y “profesionales” (régimen empresarial) según un límite de noches a alquilar. En la mayoría de los países, Airbnb actúa como recaudador de impuestos locales.*

4.5 Recomendaciones

Aunque las plataformas de alojamiento son de reciente surgimiento en el país, y se encuentran en plena consolidación, a la vista de la experiencia internacional y de los mecanismos de fiscalización nacionales, se proponen un conjunto de recomendaciones. Estas buscan aprovechar las nuevas tecnologías, reduciendo sus potenciales costos para la sociedad.

La prestación de servicios complementarios al alojamiento resulta en una diferencia fundamental entre el arrendamiento de un inmueble amoblado, y la prestación del servicio de alojamiento turístico. Partiendo de la diferencia jurídica entre un arrendamiento civil de inmueble amoblado y la prestación comercial del servicio de alojamiento turístico, proponemos una nueva categoría que englobe los arriendos de inmueble amueblado de corto plazo (contratos de menos de tres meses), a la que nos referiremos como “Alojamiento Turístico Civil”.

Lo esencial de esta nueva categoría legal radica en cuatro características: 1) se trata de arrendamientos realizados por personas naturales, 2) el arrendamiento puede tener cualquier fin, incluyendo el turístico, 3) el inmueble se encuentra amoblado y cada arriendo es por menos de tres meses, y 4) no se prestan servicios complementarios al alojamiento. Es evidente que la entrega de las llaves o la limpieza al final de la estadía, no pueden considerarse servicios complementarios dado que la entrega del inmueble es parte de la transacción, y el servicio de limpieza posterior beneficia al propietario y no al arrendatario.

En línea con el principio de neutralidad y de trato no discriminatorio, la regulación de un mismo servicio debe ser igual independiente de que éste sea prestado dentro o fuera de las plataformas; pero también debe tratarse diferente a servicios que son diferentes. Así, la prestación comercial del servicio de alojamiento turístico se rige por la Ley 20.423 y su regulación complementaria, mientras el arrendamiento de corto plazo de inmuebles amueblado (y todo arrendamiento de inmueble en general) se rige por la ley civil. Esta misma distinción debe extenderse al regular la oferta a través de plataformas, entre las dos categorías relevantes: la de alojamiento turístico comercial existente y registrada ante Sernatur; y de alojamiento turístico civil, que proponemos crear. Se puede considerar un límite del arriendo de inmuebles amoblados enteros por persona para que sea considerado un acto comercial, por ejemplo, 2 o 3 propiedades.

Lo anterior no implica que quienes arriendan estén desprotegidos frente a la ley, porque en el evento de ocurrir daño, el propietario puede cubrir los perjuicios causados aplicándose la Ley de Protección al Consumidor o las normas generales de responsabilidad civil del Código Civil. Más aún, de manera implícita, la normativa vigente reconoce en los contratos de corto plazo (menos de tres meses) de inmuebles amoblados una categoría especial, en tanto la hace afecta a IVA, y le extiende las obligaciones y derechos de la Ley de Protección del Consumidor. Esto refuerza nuestra propuesta de crear una nueva categoría de arrendamiento: el “Alojamiento Turístico Civil”.

Producto de las ventajas de las plataformas, se ha potenciado el desarrollo de un mercado de arrendamiento de corto plazo, que hemos categorizado como el “Alojamiento Turístico Civil”. Bajo esta categoría se registrarían los casi 30.000 arrendamientos actualmente ofertados en plataformas en Chile (dado el crecimiento del sector es de esperar un aumento significativo de este número), y otros de corto plazo que se comercializan por otros canales de venta como páginas de clasificados. La categoría de “alojamiento turístico comercial” hace referencia a los proveedores tradicionales de alojamiento turístico, y cubre cerca de 8.000 arrendamientos bajo el registro de SERNATUR.

Recomendación 4.1: *Crear la categoría de “Alojamiento Turístico Civil” para identificar los arrendamientos realizados por personas naturales, en donde cada arriendo sea por un plazo menor a tres meses, para fines que incluyen los turísticos y sin la prestación de servicios complementarios al alojamiento.*

A diferencia del alojamiento turístico civil, el comercial viene acompañado de servicios complementarios tales como servicio de mucama diario, recepción las 24 horas, servicio de desayuno, etc., que permiten la recepción masiva y simultánea de turistas. Sin embargo, esta diferencia debe hacerse claramente de modo que, tanto proveedores como consumidores del servicio de alojamiento sepan en qué normas se sustenta su transacción. La definición de las categorías puede hacerse modificando el Decreto 222 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento, para “la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los alojamientos turísticos” o bien la Norma Chilena (NCh 2760, 2013⁵⁷), que contiene la clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico. En cualquier caso, es importante definir esta diferencia con criterios objetivos y de fácil verificación.

Recomendación 4.2: *Definir con base en criterios objetivos y verificables los servicios complementarios al alojamiento que diferencian la prestación del servicio de alojamiento turístico comercial del alojamiento turístico civil.*

El monitoreo de “Alojamientos Turísticos Civiles” es necesario para efectos del cumplimiento de obligaciones tributarias, la seguridad del turista, el control policial en caso de delitos, por fines estadísticos, y especialmente por la medición de posibles efectos negativos en los arrendamientos de largo plazo y sus precios. Actualmente existe un registro obligatorio de alojamientos turísticos, que cubre la categoría comercial e incluye unos 8.000 proveedores. Por las razones señaladas, se recomienda crear un registro similar de “Alojamientos Turísticos Civiles”.

El registro de “Alojamientos Turísticos Civiles” no debe tener requisitos de funcionamiento previos, en tanto la norma no los exige fuera de plataformas. Para aprovechar las ventajas de la tecnología y las plataformas, este registro debe ser sencillo, bastando la sola inscripción on-line. Se debe exigir la identificación del inmueble y el propietario. El registro deberá único y nacional, aunque administrado a nivel municipal. El registro debe asignar un número que deberá informarse en cada anuncio en que se ofrezca un “Alojamiento Turístico Civil”, sea éste por medio de una plataforma digital o cualquier otro medio. Será responsabilidad del intermediario asegurar la validez del número de registro antes de anunciar el inmueble, ya sea en una plataforma digital o en medios en papel. Para proteger información sensible y datos personales, el público solo podrá validar el número de registro de la propiedad a través del sitio web en donde esté alojado el registro, siendo la totalidad de los datos del inmueble o propietario únicamente visible para la autoridad.

Aunque el desarrollo de este mercado tiene ventajas para quienes ofrecen los alojamientos, el turismo y el desarrollo local, también se han documentado externalidades negativas. Las potenciales externalidades se traducen en costos sociales como quejas de

⁵⁷ <http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/NCh02760-2013-046.pdf>

vecinos, aumento en la recolección de basura, seguridad pública, aseo, infraestructura pública, entre otros. Internacionalmente, éstos se enfrentan con impuestos hoteleros o turísticos sobre los alojamientos, de beneficio local (en general a nivel municipal), mientras en Chile los impuestos son mayoritariamente de recaudación nacional⁵⁸ y no existen impuestos turísticos. Por esto, se recomienda la creación de un pago anual a beneficio municipal por concepto de derecho a la inscripción en el registro, el que debe ser equivalente en costo a una patente comercial, a efectos de homologar la carga tributaria entre los alojamientos turísticos civiles y comerciales. Se debe evaluar la posibilidad de que el pago sea diferenciado según la cantidad de días al año en que la vivienda este arrendada.

Recomendación 4.3: *Crear un registro nacional de alojamientos turísticos civiles, único y nacional, similar al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Sernatur. En éste deben estar registrados los oferentes de alojamientos turísticos civiles, y por su inscripción cobrarse un costo anual o proporcional similar al de una patente comercial. Al ser de naturaleza civil, la identificación del inmueble y el propietario, y el pago de registro serán los únicos requisitos para registrarse, no siendo necesario obtener ningún permiso de funcionamiento previo. El número de registro debe ser reportado en cada oferta de arrendamiento turístico civil, siendo responsabilidad del intermediario exigirlo y validar su vigencia.*

Chile aun no evidencia un impacto negativo de las plataformas sobre el arriendo de largo plazo (aumento de precio y menor disponibilidad), pero es importante monitorear dichas variables, considerando que es un fenómeno multifactorial donde las plataformas de alojamiento son sólo una de ellas. El registro propuesto es un insumo fundamental para el análisis.

Recomendación 4.4: *Monitorear las externalidades asociadas a la operación de las plataformas en el precio y la disponibilidad de arriendo de largo plazo.*

Los beneficios asociados a los servicios de intermediación de las plataformas de alojamiento prestados en el país deben ser gravados acorde a la legislación. Sin embargo, la forma de organización jurídica de las plataformas les permite legalmente no pagar impuestos, trasladando sus beneficios a países de nula o escasa tributación. Al no tener un establecimiento permanente en el país, pueden no pagar impuestos por las operaciones realizadas en territorio nacional.

Recomendación 4.5: *Aplicar el principio del “traslado del beneficio” que llevaría a que las plataformas de alojamiento tributen en Chile (Primera Categoría e IVA por correduría) mediante un Establecimiento Permanente asociado a un concepto de presencia económica con oficina digital.*

Se recomienda aprovechar la tecnología de las plataformas para mejorar el cumplimiento y fiscalización del pago del IVA que aplica al arrendamiento de inmueble amoblado y el

⁵⁸ El IVA y el Impuesto a la Renta representan cerca del 90% de los ingresos fiscales.

impuesto a la renta que deben pagar los anfitriones. Siguiendo la experiencia internacional, se propone establecer la obligación para las plataformas de retener el pago de IVA y colaborar con el SII entregando la información correspondiente a sus anfitriones para facilitar la recaudación del pago del impuesto a la renta. En el primer caso, la plataforma tiene la facilidad de adaptar sus mecanismos de pago y registro, para así gestionar el pago y la retención de los impuestos correspondientes. En el segundo caso, podrán entregar la información respecto a las rentas generadas con motivo del arrendamiento. Será responsabilidad tanto de plataforma como de la persona que los datos entregados sean fidedignos.

Recomendación 4.6: *Además de pagar los impuestos correspondientes a la primera categoría aplicables a las plataformas, éstas deberán actuar como retenedores en el pago de IVA, e informar los ingresos que perciben sus anfitriones al Servicio de Impuestos Internos para el pago correspondiente del impuesto global complementario.*

El alojamiento turístico (comercial) y sus servicios anexos, son beneficiarios de la “factura de exportación”, un mecanismo que autoriza al no cobro de IVA cuando el consumidor sea extranjero, presente en Chile en calidad de turista, y que pague en moneda extranjera. Este beneficio reconoce el servicio de alojamiento y otros como una exportación, y por ende se elimina el requerimiento de pago de IVA. El mismo beneficio debería hacerse extensivo al “Alojamiento Turístico Civil”, reconociendo que este servicio entregado a turistas extranjeros es análogo al que hacen uso los otros alojamientos. Al igual que en el caso del alojamiento turístico comercial, este beneficio no debería extenderse a la nueva categoría de “Alojamiento Turístico Civil” a los consumidores chilenos o los extranjeros que no paguen en moneda extranjera.

Recomendación 4.7: *Extender el beneficio de la factura de exportación a los “Arrendamientos Turísticos Civiles”.*

El Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Sernatur es obligatorio para los alojamientos turísticos comerciales, y entrega una serie de beneficios que lo hacen atractivo para aquellos que en él participan (por ejemplo, acceder a capacitaciones y herramientas de fomento). No obstante, sus requisitos son en exceso costosos y constituyen trabas para la formalización y a la competencia en el sector. Se recomienda disminuir las trabas administrativas actuales, reduciendo los requisitos a los estrictamente necesarios y comprobables. Por ejemplo, los trámites ante la Dirección de Obras Municipales para obras que ya están recepcionadas, o a la autoridad sanitaria cuando no se ofrece el servicio de alimentación, en especial para pequeños prestadores.

Recomendación 4.8: *Revisar la necesidad y simplificar los procesos de las exigencias actuales para ser parte del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. Limitar la exigencia del permiso sanitario a los establecimientos que ofrezcan el servicio de alimentación.*

Además de exigencias excesivas, los plazos para el proceso son largos y extenuantes, desincentivando la participación y el crecimiento de la industria formalizada.

Actualmente la fiscalización se realiza ex ante e in-situ, aunque por sus características podría ser realizada posterior al permiso. Se propone que la municipalidad otorgue de manera inmediata una patente provisoria, que habilita a los establecimientos a funcionar. En el período provisorio se fiscalizará (ex post) para la entrega de la patente de carácter permanente.

Recomendación 4.9: *Establecer que las municipalidades otorguen una patente provisoria que permita operar por un año, la que se transformará en permanente luego de la fiscalización posterior.*

4.6 Conclusiones

El sector de alojamiento ha mutado durante los últimos años al alero del cambio tecnológico y el surgimiento de las tecnologías de información. El cambio ha traído dos consecuencias fundamentales: la innovación y actualización constante de los oferentes tradicionales, y la entrada de una nueva variedad y tipo de anfitriones, motivados por las facilidades de las plataformas digitales.

La fuerte innovación en el sector ha implicado una importante ganancia de eficiencia en los procesos de búsqueda y reserva de alojamiento, reduciendo las fallas de mercado asociadas a la información incompleta que primaba previamente. Pero también ha generado externalidades negativas que reducen, en parte, las ganancias en eficiencia. El desafío de la política pública es maximizar los aspectos positivos a través de minimizar los negativos.

El desarrollo del arriendo de inmuebles por parte de personas naturales, que no ofrecen servicios más allá del solo alojamiento, para distintos fines incluidos los turísticos y en donde cada arrendamiento es por un plazo menor a 3 meses justifica la creación de una nueva categoría que antes no existía, los “Alojamientos Turísticos Civiles”.

La experiencia internacional entrega un importante marco de referencia sobre cómo el mundo ha afrontado la irrupción de las nuevas plataformas y la llegada de anfitriones no tradicionales. Las buenas prácticas y la ley plantean el desafío de tratar igual a quienes realicen actividades iguales, creando la normativa adecuada para el cumplimiento de este principio cuando la actividad no encaja con la normativa actual por tener características que la diferencian.

4.6.1 Resumen de Hallazgos

Hallazgo 4.1: *Es posible diferenciar entre el arriendo de corto plazo de inmuebles amoblados (un acto de carácter civil), y la prestación del servicio de alojamiento turístico (un acto de carácter comercial). Se deduce que la diferencia entre ambos actos es que en el arriendo civil de inmueble amoblado de corto plazo no se prestan servicios complementarios al alojamiento.*

Hallazgo 4.2: *Al reducir los costos de transacción y los riesgos asociados, las plataformas digitales permiten masificar contratos de arriendo civil de corto plazo de*

inmuebles amoblados, que son realizados por personas naturales, donde no se prestan servicios complementarios, para fines que pueden ser turísticos

Hallazgo 4.3: *El conjunto de requisitos exigidos para proveer alojamiento turístico—como lo define el Sernatur—somete a los potenciales anfitriones a procedimientos ineficientes y demorosos. Los requisitos en materia de salud y los vinculados a la recepción definitiva de la obra son particularmente onerosos.*

Hallazgo 4.4: *El arriendo de inmueble amoblado (ya sea de corto o largo plazo) está afecto a IVA, y los ingresos de sus propietarios están afectos al impuesto de renta (según tramos, y se eximen las viviendas DFL2). En ambos tributos existe evasión debido a la limitada capacidad de fiscalización.*

Hallazgo 4.5: *A diferencia de muchos países, en Chile no existen impuestos hoteleros, turísticos o al hospedaje de beneficio local, que permitan a las municipalidades tener recursos para atraer, y afrontar el flujo turístico.*

Hallazgo 4.6: *Los instrumentos actuales dificultan fiscalizar el cumplimiento tributario de las operaciones de plataformas de alojamiento realizadas electrónicamente. El éxito del fiscalizador en esta industria estará asociado a la cooperación entre plataformas y autoridades.*

Hallazgo 4.7: *Las plataformas ofrecen servicios diferenciados a anfitriones y huéspedes en el mercado de alojamiento. Además de facilitar la transacción, entregan mecanismos de apoyo que reducen las asimetrías y los riesgos para ambas partes.*

Hallazgo 4.8: *Una plataforma de alojamiento constituida en el extranjero, sin establecimiento permanente en Chile, y cuyo modelo de negocio se basa en la prestación de un servicio de intermediación por el que cobra una comisión mercantil legalmente no paga Impuesto a la Renta, Impuesto Adicional, ni Impuesto al Valor Agregado en Chile.*

Hallazgo 4.9: *La plataforma Airbnb, la mayor del mundo, ha tenido un crecimiento explosivo en Chile. Se destaca lo siguiente:*

- (i) *Al 2017 habían alrededor de 38.000 espacios ofrecidos en todo el país, operados por unos 27.400 anfitriones activos según datos reportados por la plataforma. En el mismo año se hospedaron más de 542 mil huéspedes lo que representa cerca del 10% del total de turistas que visitaron el país.*
- (ii) *La oferta se concentra en las regiones Metropolitana y Valparaíso (66%).*
- (iii) *Cerca del 70% de los alojamientos listados son casas/departamentos enteros.*
- (iv) *Los arrendadores/propietarios pueden alcanzar rentas elevadas, aunque existe alta heterogeneidad. La mediana de ingreso anual de los anfitriones es de \$780 mil y el promedio es de \$2,1 millones.*
- (v) *La ocupación promedio es relativamente inferior a la de los hoteles de gama alta y superior a los de gama media.*

- (vi) *Si bien los alojamientos listados en plataformas tienden a concentrarse en comunas y barrios tradicionalmente turísticos, están también en áreas donde antes no llegaba el turismo.*

Hallazgo 4.10: *El impacto de las plataformas debe ser analizado en el contexto específico de cada país, y de cada ciudad, pues son múltiples y complejos los factores que influyen en la forma e intensidad del impacto. Los estudios disponibles ofrecen evidencia inconclusa sobre el impacto, aunque sugieren que las plataformas compiten más directamente con el sector de alojamiento de menores precios, más que con hoteles de alta gama. En Chile falta información para determinar los efectos de las plataformas sobre el sector de alojamiento turístico.*

Hallazgo 4.11: *La experiencia internacional muestra diversas formas de regular plataformas de alojamiento dependiendo de las características del mercado local de viviendas y el número de turistas que se reciben. Es común el trato diferenciado entre “pares” (régimen simplificado) y “profesionales” (régimen empresarial) según un límite de noches a alquilar. En la mayoría de los países, Airbnb actúa como recaudador de impuestos locales.*

4.6.2. Resumen de Recomendaciones

Recomendación 4.1: *Crear la categoría de “Alojamiento Turístico Civil” para identificar los arriendos realizados por personas naturales, en donde cada arriendo sea por un plazo menor a tres meses, para fines que incluyen los turísticos y sin la prestación de servicios complementarios al alojamiento.*

Recomendación 4.2: *Definir con base en criterios objetivos y verificables los servicios complementarios al alojamiento que diferencian la prestación del servicio de alojamiento turístico comercial del alojamiento turístico civil.*

Recomendación 4.3: *Crear un registro nacional de alojamientos turísticos civiles, único y nacional, similar al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Sernatur. En éste deben estar registrados los anfitriones de alojamientos turísticos civiles, y por su inscripción cobrarse un costo anual o proporcional similar al de una patente comercial. Al ser de naturaleza civil, la identificación del inmueble y el propietario, y el pago de registro serán los únicos requisitos necesarios para registrarse, no siendo necesario obtener ningún permiso de funcionamiento previo. El número de registro debe ser reportado en cada oferta de arriendo turístico civil, siendo responsabilidad del intermediario exigirlo y validar su vigencia.*

Recomendación 4.4: *Monitorear las externalidades asociadas a la operación de las plataformas en el precio y la disponibilidad de arriendo de largo plazo.*

Recomendación 4.5: *Aplicar el principio del “traslado del beneficio” que llevaría a que las plataformas de alojamiento tributen en Chile impuestos (Primera Categoría e IVA*

por correduría) en el país mediante un Establecimiento Permanente asociado a un concepto de presencia económica con oficina digital.

Recomendación 4.6: *Además de pagar los impuestos correspondientes a la primera categoría aplicables a las plataformas, éstas deberán actuar como retenedores en el pago de IVA, e informar los ingresos que perciben sus anfitriones al Servicio de Impuestos Internos para el pago correspondiente del impuesto global complementario.*

Recomendación 4.7: *Extender el beneficio de la factura de exportación a los “Arriendos Turísticos Civiles”.*

Recomendación 4.8: *Revisar la necesidad y simplificar los procesos de las exigencias actuales para ser parte del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos. Limitar la exigencia del permiso sanitario a los establecimientos que ofrezcan el servicio de alimentación.*

Recomendación 4.9: *Establecer que las municipalidades otorguen una patente provisoria que permita operar por un año, la que se transformará en permanente luego de la fiscalización posterior.*

4.7 Referencias

Airbnb (2012), “Study finds that Airbnb hosts and guests have major positive effect on city economies”, Airbnb, San Francisco, CA, 9 November, available at: www.airbnb.nl/press/news/study-finds-that-airbnbhosts-and-guests-have-major-positive-effect-on-city-economies (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2013d), “New study: Airbnb community generates \$824 million in economic activity in the UK”, Airbnb, San Francisco, CA, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-communitygenerates-824-million-in-economic-activity-in-the-uk (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2013b), “New study: Airbnb community makes Amsterdam economy stronger”, Airbnb, San Francisco, CA, 18 June, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-makesamsterdam-economy-stronger (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2013c), “New study: Airbnb generated \$632 million in economic activity in New York”, Airbnb, San Francisco, CA, 22 October, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-generated-632-million-in-economic-activity-in-new-york (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2013e), “New study: Airbnb community contributes \$175 million to Barcelona’s economy”, Airbnb, San Francisco, CA, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-contributes-175-million-to-barcelona-s-economy (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2014), “New study: Airbnb community generates \$312 million in economic impact in LA”, Airbnb, San Francisco, CA, 4 December, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-community-generates-61-million-in-economic-activity-in-portland (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2015), “Airbnb community tops \$1.15 billion in economic activity in New York City”, Airbnb, San Francisco, CA, 12 May, available at: www.airbnb.com/press/news/airbnb-community-tops-1-15-billionin-economic-activity-in-new-york-city (accessed 13 October 2015).

Airbnb (2013a), “New study: Airbnb community contributes €185 million to Parisian economy”, Airbnb, San Francisco, CA, 12 June, available at: www.airbnb.nl/press/news/new-study-airbnb-communitycontributes-185-million-to-parisian-economy (accessed 13 October 2015).

Barron, K. and Kung, E. and Proserpio, D., The Sharing Economy and Housing Affordability: Evidence from Airbnb (March 29, 2018). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3006832> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3006832>

Camillo, A. A. (Ed.). (2015). Handbook of Research on Global Hospitality and Tourism Management. IGI Global.

Capps, K. (2014, September 29). The sharing economy could drive down the price of mega-events. Citylab. Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <http://www.citylab.com/tech/2014/09/the-sharingeconomy-could-drive-down-the-price-of-mega-events/380908/>

Carney, T. P. (2015, April 17). Maine innkeepers call for 'level playing field' with Airbnb; governor offers to deregulate everyone. The Washington Examiner. Accessed January

Conley, C. (2014, August 29). Airbnb is an old idea with a new tech twist. Hotel News Now. <http://www.hotelnewsnow.com/Article/14343/Airbnb-is-anold-idea-with-a-new-tech-twist>

Consigli, M., Gallagher, M., Kumar, M., Mehta, N., Purnell, J. and Templeton, R. (2012), "EIS final project: Airbnb", Dartmouth College, Hanover.

Coté, J. (2012, April 4). Airbnb, other sites owe city hotel tax, S.F. says. San Francisco Chronicle. Accessed January 26, 2016, from <http://www.sfgate.com/bayarea/article/Airbnb-other-sitesowe-city-hotel-tax-S-F-says-3457290.php>

Coyle, D., & Yeung, T. Y. C (2017). Understanding AirBnB in Fourteen European cities.

Cusumano, M. A., \How traditional firms must compete in the sharing economy," Communications of the ACM, 2015, 58 (1), 32{34.

Deese, H. (2015, January 3). Airbnb, VRBO offer parallels to online music. The Daily News. Accessed January 26, 2016, from <http://www.memphisdailynews.com/news/2015/jan/3/airbnb-vrbo-offer-parallels-to-online-music/>

Edelman, B. G., & Geradin, D. (2016). Efficiencies and Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies like Airbnb and Uber? Stanford Technology Law Review 19, no. 2 (2016): 293–328.

Eliásson, L., & Ragnarsson, Ö. P. (2018). Short-term renting of residential apartments: effects of Airbnb in the Icelandic housing market.

EY España (2015), Impactos derivados del exponencial crecimiento de los alojamientos turísticos en viviendas de alquiler en España, impulsado por los modelos y plataformas de comercialización P2P, Exceltur, Madrid.

Fang, B.; Ye, Q. y Law, R. (2016). «Effect of sharing economy on tourism industry employment». Annals of Tourism Research, 57, 264-267

Filippas, A. & Horton, J.J. (2017) The tragedy of your Upstairs Neighbors: When is the Home-Sharing Externality Internalized?

Finley, K. (2013), Trust in the Sharing Economy: An Exploratory Study, Centre for Cultural Policy Studies, University of Warwick, Warwick.

Griswold, A. (2015b, July 6). Airbnb is thriving. Hotels are thriving. Slate. Retraído el 4 de Octubre de 2017, de http://www.slate.com/articles/business/moneybox/2015/07/airbnb_disrupting_hotels_it_hasn_t_happened_yet_and_both_are_thriving_what.single.html

Gutiérrez, M. (2016). La competencia desleal en el supuesto de AIRBNB.

Guttentag, D. (2013), “Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector”, Current Issues in Tourism, pp. 1-26 (ahead of print).

Haywood, J.; Hoyt, A; Wilson, C; Hennis, S; Alvarado, C. STR: Airbnb’s Impact Minor on Manhattan Hotels. Hotel News Now (2016).

Hoojier, P. (2016). The Relationship between Airbnb and the Hotel Revenue: Evidence from The Netherlands. University of Amsterdam Dissertation.

Horn, K. & Merante, M. (2017). Is home sharing driving up rents? Evidence from Airbnb in Boston. Journal of Housing Economics, 38, 14-24.

Hussain, A. (2015, December 12). Boy’s drowning in RWS Hard Rock Hotel pool in June ruled a misadventure. The Straits Times. Accessed January 26, 2016, from <http://www.straitstimes.com/singapore/boys-drowning-in-rws-hard-rock-hotel-pool-in-june-ruled-a-misadventure>

Huston, C. (2015), “As Airbnb grows, hotel prices expected to drop MarketWatch”, Marketwatch, 13 August, available at: www.marketwatch.com/story/as-airbnb-grows-hotel-prices-expected-to-drop-2015-08-13 (accessed 2 September 2015).

Ikkala, T. and Lampinen, A. (2015), “Monetizing network hospitality: hospitality and sociability in the context of Airbnb”, Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing, ACM, Vancouver, pp. 1033-44.

Jøsang, A., Ismail, R., & Boyd, C. (2007). A survey of trust and reputation systems for online service provision. Decision support systems, 43(2), 618-644.

Kalandides, A., Kather, M. and Köper, P. (2015), LoBÜSch: Lokale Beschäftigungseffekte durch Übernachtungstourismus im Schöneberger Norden, Inpolis, Berlin

Karmin, C. (2015, September 29). Airbnb crimps hotels' power on pricing. The Wall Street Journal. Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <https://www.wsj.com/articles/airbnb-crimps-hotels-power-on-pricing-1443519181>

Kenney, A. (2015, February 24). Key questions over internet rentals, Airbnb emerge at Raleigh meeting. The News & Observer. Accessed January 26, 2016, from <http://www.newsobserver.com/news/local/counties/wake-county/raleigh-report-blog/article11309984.html>

Kohda, Y. and Masuda, K. (2013), "How do sharing service providers create value?", Service and Knowledge Innovation Center (SAKI Center), available at: http://saki.siit.tu.ac.th/acis2013/uploads_final/20__2d8e033c4413c7764bc013ce1b32dd0d/acis2013-sharing-service-value%20revisions.pdf (accessed 24 August 2015).

Lehr, D.D. (2015), "An analysis of the changing competitive landscape in the hotel industry regarding Airbnb", master thesis, Dominican University of California, San Rafael, CA.

Leland, E. (2015, February 9). Best Western lawsuit: Carbon monoxide deaths could have been prevented. The Charlotte Observer. Accessed January 26, 2016, from <http://www.charlotteobserver.com/latest-news/article10425248.html>

Levy, A., & Goldman, H. (2012, September 27). Airbnb: To tax or not tax a rented bed. BloombergBusinessweek. Accessed January 26, 2016, from <http://www.businessweek.com/articles/2012-09-27/airbnb-to-tax-or-not-tax-a-rented-bed>

MacBride, M., & Flores, J. (2015, September 29). Man waits inside Ontario hotel room and sexually assaults woman, police say. ABC7 Eyewitness News. Accessed January 26, 2016, from <http://abc7.com/news/police-man-waits-inside-ie-hotel-room-sexually-assaults-woman/1009080/>

Neeser, David, "Does Airbnb Hurt Hotel Business: Evidence from the Nordic Countries", University Carlos III de Madrid dissertation, September 2015.

Nerman, D. (2015, April 29). Airbnb nightmare renters leave Calgary home trashed. CBC News. Accessed January 26, 2016, from <http://www.cbc.ca/news/canada/calgary/airbnb-nightmare-renters-leave-calgary-home-trashed-1.3053555>

Oskam, J., & Boswijk, A. (2016). Airbnb: the future of networked hospitality businesses. Journal of Tourism Futures, 2(1), 22-42.

Porges, S. (2013, January 23). The Airbnb effect: Bringing life to quiet neighborhoods. Forbes. Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <https://www.forbes.com/sites/sethporges/2013/01/23/the-airbnb-effect-bringing-life-to-quiet-neighborhoods/#ca6d7be5a869>

Quattrone, Giovanni, Davide Proserpio, Daniele Quercia, Licia Capra, and Mirco Musolesi, "Who benefits from the sharing economy of Airbnb?," in "Proceedings of the 25th International Conference on World Wide Web" 2016, pp. 1385-1394.

Ranchordás, S. (2015). Does sharing mean caring: Regulating innovation in the sharing economy. *Minn. JL Sci. & Tech.*, 16, 413.

Roudman, Sam (7 November 2013). "How to Lose Funds and Infuriate Users: Couchsurfing, a Cautionary Tale From the Sharing Economy". *techPresident*.
<http://techpresident.com/news/24498/couchsurfing2>

Sernoffsky, E. (2015, August 3). Suspect pilfers \$35K in loot from Airbnb rental. *San Francisco Chronicle*. Accessed January 26, 2016, from <http://www.sfgate.com/news/article/Suspect-pilfers-35K-in-loot-from-Airbnb-rental-6421626.php>

Sheppard, S. & Andrew U. Do Airbnb properties affect house prices? Working Paper, 2016.

Slee, Tom, *What's yours is mine: Against the sharing economy*, OR Books, 2016.

Smerd, J. (2014, September 9). Bed-Stuy's slice of Airbnb. *Crain's New York Business*.
Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <http://www.crainsnewyork.com/article/20140909/OPINION/309079984/bed-stuys-slice-of-airbnb>

Solomon, J. (2014, July 14). No vacancy: Hotels are making a killing. *CNN*.
Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <http://money.cnn.com/2014/07/14/investing/hotel-business-boom/>

Swig, R. (2014, August 29). Alt-accommodation impact felt in San Francisco. *Hotel News Now*.
Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <http://www.hotelnewsnow.com/articles/23683/Alt-accommodation-impact-felt-in-San-Francisco>

Titcomb, J. (2014, January 28). Airbnb denies it is at war with hotel groups. *The Telegraph*.
Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/retailandconsumer/leisure/10600282/A-airbnb-denies-it-is-at-war-with-hotel-groups.html>

Trenholm, R. (2015, March 3). Airbnb exec denies competition with hotels, says an Airbnb trip 'changes you.' *CNET*.
Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <https://www.cnet.com/news/airbnb-exec-denies-competition-with-hotels-says-an-airbnb-trip-changes-you-somehow/>

Vivion, N. (2015, February 11). Is Airbnb responsible for the softening in New York RevPAR?. Tnooz. Retraído el 4 de Octubre de 2017, de <https://www.tnooz.com/article/airbnb-responsible-softening-new-york-revpar/>

Zervas, G., Proserpio, D. and Byers, J. (2014), “The rise of the sharing economy: estimating the impact of Airbnb on the hotel industry”, research paper, Boston U. School of Management, Boston, MA.

Zervas, G., Proserpio, D. and Byers, J.W. (2015), “A first look at online reputation on Airbnb, where every stay is above average”, Collaborative Economy, 28 January, available at: <http://collaborativeeconomy.com/wp/wp-content/uploads/2015/04/Byers-D.-Proserpio-D.-Zervas-G.2015.A-First-Look-at-Online-Reputationon-Airbnb-Where-Every-Stay-is-Above-Average.Boston-University.pdf> (accessed 24 August 2015).

Instituto Nacional de Normalización (2013a). Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos turísticos. NCh2760:2013.

Instituto Nacional de Normalización (2013b). Alojamiento turístico – Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos – Requisitos para su calificación. NCh3027:2013.

4.8 Anexos

Tabla A.4.1 - Clasificación alojamientos turísticos en Chile

Alojamiento Turístico	Descripción
Apart-hotel	Establecimiento que provee alojamiento turístico mayoritariamente en unidades habitacionales tipo departamento, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas y el servicio de desayuno estando o no incluido en la tarifa, el cual se debe prestar dentro de las instalaciones, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
Bed & Breakfast; Alojamiento familiar	Establecimiento del tipo casa habitación, en el cual sus residentes permanentes -como actividad complementaria de la que desarrolla en forma habitual el grupo familiar anfitrión- prestan los servicios de alojamiento turístico y desayuno incluido en la tarifa en habitaciones privadas. El servicio de recepción es brindado por un integrante del grupo familiar. Las áreas comunes familiares son compartidas con los huéspedes. Este tipo de establecimiento puede recibir el nombre de hospedaje rural, si éste se ubica en una zona rural.
Cabañas	Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo cabaña, con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo por cada unidad habitacional. Disponen, además como mínimo de servicio de recepción para el registro de huéspedes y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.
Camping; Recinto de campamento	Establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico en un terreno debidamente delimitado, ubicado en un entorno natural (campo, montaña, playa y similares), asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casa rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar. Debe contar como mínimo con servicio de recepción de 12 horas y baños.
Centro de turismo de naturaleza; Lodge	Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción por 12 horas, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo cualquier modalidad a solicitud del huésped, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
Complejo turístico; Resort	Establecimiento que cuenta con una o más clases de alojamiento turístico, además de contar con instalaciones, equipamiento e

	infraestructura para la realización de cada uno de los tipos de actividades que ofrezca dentro de los límites del establecimiento, ya sean recreativas, deportivas, de descanso y relajación.
Departamentos turísticos y/o ejecutivos	Establecimiento que provee el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales del tipo departamento, los que deben estar amoblados y destinados principalmente al turista de recreación, vacacional o de negocios, los que pueden estar ubicados en un mismo edificio o en edificios distintos, bajo una administración centralizada. Deben contar como mínimo con los servicios de recepción en horario acordado con el cliente y servicio de mucama propio o concertado.
Hacienda; Estancias	Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas y que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona donde se emplaza. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción por 12 horas, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
Hotel	Establecimiento que provee alojamiento turístico mayoritariamente en habitaciones, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas y el servicio de desayuno estando o no incluido en la tarifa, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuando el establecimiento cuente con habitaciones con acceso desde el nivel del suelo y con estacionamiento frente a las habitaciones o dentro del recinto, se puede denominar motel.
Hotel boutique	Establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y bajo un concepto definido, presente tanto en habitaciones, como lugares de uso común e informado previamente a los clientes, entregando un servicio de atención personalizada. Se encuentra emplazado en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción en español y un segundo idioma, además del servicio de desayuno incluido en su tarifa. Tiene definido e implementado un sistema de medición de satisfacción de clientes.
Hostel; Albergue	Establecimiento cuya capacidad para prestar el servicio de alojamiento turístico es en habitaciones comunes y/o habitaciones privadas, al igual que sus baños, y que dispone además, de un recinto

	común de cocina para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos. Debe contar con el servicio de recepción y servicio de aseo del establecimiento. Además, debe tener disponible información turística y publicación de actividades de esparcimiento entre los huéspedes. Los hostel o albergues pueden recibir el nombre de refugios.
Hostería	Establecimiento que provee principalmente servicio de alimentación en un restaurante y que adicionalmente provee el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales. Debe contar con estacionamiento de vehículos, ubicados junto o frente al edificio principal.
Residencial	Establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y que ofrece además el servicio de alimentación en las modalidades de media pensión o pensión completa incluido en el precio.
Terma	Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para proveer el servicio de alojamiento turístico en habitaciones, cabañas o departamentos, sin perjuicio de proveer otros servicios complementarios.

Fuente: Elaboración propia a partir del documento del Instituto Nacional de Normalización (2013a). “Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos turísticos”, Nch2760:2013.

A.4.2 Requisitos adicionales en materia de Salud

A continuación, se detalla una síntesis de los requisitos de Salud que deben cumplir los establecimientos turísticos y que están definidos en más de 20 artículos del decreto 194 del Ministerio de Salud.

- (i) Ubicarse a no menos de 500 metros de focos de contaminación (basurales, caballerizas, industrias que produzcan gases o ruidos molestos, descargas de aguas servidas, etc.).
- (ii) Ser de construcción sísmica y en lo posible incombustible, tener vías de escape, con puertas y escaleras amplias e incombustibles; y mantenerse permanentemente desratizados y sin insectos.
- (iii) Tener iluminación natural mediante superficies vidriadas, en cada habitación de a lo menos mínimo un octavo de la superficie de la planta, tal que permita circular y limpiar.
- (iv) Tener dependencias ventiladas (ventanas abrir mínimo en un 50% de superficie o uso de extractores o entrega mecánica de aire exterior).
- (v) Tener un extinguidor por cada 100 metros cuadrados, con un mínimo de dos⁵⁹

⁵⁹ Los extintores deben ser puestos en los lugares de mayor riesgo y en sitios de fácil acceso que deberán mantenerse libres de toda obstrucción que impida o dificulte su utilización. El personal deberá ser instruido sobre la manera de usar los extinguidores. Todos los extinguidores deberán ser revisados al menos

- (vi) Tener un botiquín de primeros auxilios de al menos tintura de yodo, algodón, hidrófilo, gasa esterilizada, alcohol, tela adhesiva, jeringas esterilizadas, vendas de diversos tamaños.
- (vii) Se obliga dar cuenta a los servicios de asistencia pública en caso de accidente a pasajeros.
- (viii) Tener un baño completo (W.C., lavatorio ducha o tina) por cada 4 dormitorios o por cada 8 personas que puedan acomodar.
- (ix) Disponer de tarros con tapas y/o bolsas plásticas de fácil manejo para su traslado.
- (x) Tener un lugar especial de depósito de basura,⁶⁰ o de otro sistema aprobado por el Servicio Nacional de Salud.
- (xi) Mantener óptimas condiciones de limpieza, haciendo aseo al menos una vez al día.
- (xii) Mantener presentación general y estado estructural de las dependencias en buenas condiciones.
- (xiii) Tener agua potable y alcantarillado sin filtraciones, y si es de abasto propio ser aprobado por el Servicio Nacional de Salud.
- (xiv) Mantener artefactos sanitarios en perfecto estado de limpieza y funcionamiento con el objeto de prevenir todo peligro para la salud de los usuarios, así como evitar que se produzcan malos olores.
- (xv) Las sábanas, fundas y toallas deben ser cambiadas por limpias cada vez que ingrese un nuevo pasajero, y a lo menos dos veces por semana cuando sean utilizadas por un solo usuario.
- (xvi) Cuando se detecte presencia de ratas u otro tipo de vectores sanitarios se deberá eliminar el foco de crianza, atracción o vías de acceso al establecimiento, pudiendo recurrir como refuerzo a desratizadores o desinsectaciones.
- (xvii) La ropa limpia deberá disponerse en una dependencia independiente y no debe tomar contacto con la ropa sucia.

Los establecimientos que dispongan de servicios propios de lavandería deberán cumplir con las disposiciones sanitarias que sobre la materia determine el Servicio Nacional de Salud.

Tabla A.4.3 Airbnb por cada 1.000 habitantes para las 50 comunas con un ratio más alto

Comuna	Alojamiento	Población	Ratio Población
Algarrobo	384	13.817	27,8
Papudo	176	6.356	27,7
Zapallar	201	7.339	27,4
Pucón	675	28.523	23,7
San Pedro de Atacama	252	10.996	22,9
Isla de Pascua	137	7.750	17,7
Pichilemu	259	16.394	15,8
Providencia	1.739	142.079	12,2
Concón	483	42.152	11,5
Puchuncaví	214	18.546	11,5
Navidad	76	6.641	11,4
Pinto	100	10.827	9,2

anualmente, y aquellos cuya carga es susceptible de alterarse con el tiempo, deberán ser recargados sin excepción, una vez al año por lo menos.

⁶⁰ Este lugar deberá contar con piso y zócalos impermeables de color claro, desagüe de piso, llave de agua, manguera para limpieza e iluminación adecuada. Tendrá además capacidad suficiente para acumular la basura del establecimiento durante tres días como mínimo, en depósitos adecuados. Deberá permanecer cerrado, si fuera factible y en perfecto estado de limpieza, con las debidas protecciones contra roedores e insectos.

Paiguano	39	4.497	8,7
Puerto Varas	338	44.578	7,6
Santiago	3.061	404.495	7,6
Viña del Mar	1.725	334.248	5,2
Santo Domingo	55	10.900	5,0
Las Condes	1.426	294.838	4,8
El Quisco	74	15.955	4,6
San José de Maipo	77	18.189	4,2
Vichuquén	17	4.322	3,9
Tortel	2	523	3,8
Curacautín	64	17.413	3,7
La Serena	779	221.054	3,5
Natales	76	21.477	3,5
Valparaíso	999	296.655	3,4
Futaleufú	9	2.623	3,4
Cobquecura	17	5.012	3,4
Cochamó	13	4.023	3,2
Villarrica	173	55.478	3,1
Lo Barnechea	305	105.833	2,9
Castro	129	43.807	2,9
Olmué	50	17.516	2,9
Vitacura	228	85.384	2,7
Casablanca	66	26.867	2,5
Panguipulli	87	34.539	2,5
Coquimbo	555	227.730	2,4
Ñuñoa	497	208.237	2,4
Iquique	384	191.468	2,0
Chonchi	29	14.858	2,0
Futroneo	28	14.665	1,9
Frutillar	34	18.428	1,8
Cisnes	12	6.517	1,8
Torres del Paine	2	1.209	1,7
Puerto Octay	15	8.999	1,7
Recoleta	248	157.851	1,6
Chaitén	8	5.071	1,6
Puqueldón	6	3.921	1,5
Punta Arenas	182	131.592	1,4
Valdivia	217	166.080	1,3

Fuente: Con base en datos del Censo 2017 e información levantada a partir de Airbnb para el período octubre 2016 y septiembre 2017.