

## PER UN TURISME RESPONSABLE

- **A la Sindicatura de Greuges de Barcelona rebem queixes de la ciutadania amb problemes relacionats amb el turisme: molèsties derivades de pisos turístics i convivència amb el turisme massiu en determinades zones.**

Avui 27 de setembre es commemora el Dia Mundial del Turisme. Barcelona va superar els 8 milions de turistes l'any 2018, una xifra rècord que encara no havia assolit. Entenem per turista els/les visitants que almenys pernocten una nit a la ciutat, amb independència del motiu de la seva estada. Com veiem a la taula inferior, l'augment de turisme a Barcelona des de l'any 2010 és més que evident: les pernoctacions han crescut més d'un 33% (han passat de 15 milions a 20 milions) i el nombre de turistes ha crescut aproximadament un 25% (han evolucionat de 6.400.000 turistes a més de 8 milions).

**Turistes i pernoctacions als hotels de Barcelona**

Període	Pernoctacions	Turistes (1)	Estada mitjana (2)
2010	15.095.875	6.396.500	2,36
2011	16.146.596	6.827.658	2,36
2012	16.184.169	6.555.652	2,47
2013	16.630.808	6.563.284	2,53
2014	17.535.214	6.728.640	2,61
2015	18.537.358	7.090.246	2,61
2016	19.590.241	7.484.276	2,62
1r.tr.	3.929.948	1.528.772	2,57
2n.tr.	5.212.758	2.039.005	2,56
3r.tr.	5.935.745	2.151.072	2,76
4t.tr.	4.511.790	1.765.427	2,56
2017	19.688.076	7.656.747	2,57
1r.tr.	4.202.610	1.682.227	2,50
2n.tr.	5.551.311	2.144.254	2,59
3r.tr.	5.832.895	2.150.200	2,71
4t.tr.	4.101.260	1.680.066	2,44
2018	20.222.097	8.041.456	2,51
1r.tr.	4.160.119	1.694.325	2,46
2n.tr.	5.410.069	2.186.071	2,47
3r.tr.	5.923.821	2.234.062	2,65
4t.tr.	4.728.088	1.926.998	2,45
2019			
1r.tr.	4.506.996	1.818.652	2,48
2n.tr.	5.808.505	2.330.206	2,49
jl.	2.147.211	825.444	2,60

(1) S'entén per turistes els visitants que almenys pernocten una nit a un hotel de Barcelona, amb independència del motiu de la seva estada. (2) Dades expressades en nits. Font: Enquesta d'ocupació hotelera, INE

La ciutadania de Barcelona percep aquest augment del turisme en el seu dia a dia. Barcelona és un reclam turístic de primer nivell i ho seguirà sent. Per aquest motiu, cal promocionar i apostar per un turisme sostenible i responsable que satisfaci les necessitats dels turistes i que alhora protegeixi la integritat cultural i mediambiental de la nostra ciutat. A la Sindicatura de Greuges de Barcelona hem rebut queixes de ciutadans i ciutadanes amb problemes relacionats amb el turisme: molèsties derivades de pisos turístics i convivència amb el turisme massiu en determinades zones.

### **Els pisos turístics il·legals i les molèsties que generen**

L'any 2016 van disparar-se les queixes sobre el turisme, bàsicament a causa del lloc web que va posar en marxa l'Ajuntament de Barcelona per detectar els pisos turístics il·legals. No descartem que una bona part siguin dels mateixos propietaris d'aquests pisos turístics il·legals, en contra d'aquesta iniciativa de detecció. **Però el cas és que l'any 2015 vam tenir 25 queixes sobre turisme mentre que l'any 2016 va augmentar fins a les 123.** Saltem a l'any 2018 i registrem 11 queixes formals en relació a molèsties del veïnat per l'existència de possibles pisos turístics il·legals a la seva finca o de pisos legals que generen molèsties al veïnat.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona **sempre hem valorat positivament la persecució activa dels habitatges d'ús turístic il·legals per tal de preservar el dret a l'habitatge**, així com també hem insistit molt en la necessitat d'una gestió més eficient dels expedients sancionadors referents a activitats turístiques que no disposen de llicència.

Un dels exemples de queixa és una ciutadana que és propietària d'un local que va llogar com a magatzem. **La persona llogatera ho va utilitzar com a activitat d'habitatge d'ús turístic sense llicència. La propietària, una persona de 80 anys amb una pensió mínima, va rebre una sanció de 30.001 euros per una activitat que mai havia dut a terme.** Finalment, la propietària va presentar tota la documentació i va solucionar-se el cas, però no va estalviar rebre la notificació d'incoació d'expedient sancionador per un import de 30.001 euros. Si l'actuació hagués estat diligent, no hauria estat necessari.

Un altre ciutadà va venir a la Sindicatura de Greuges de Barcelona a exposar les molèsties acústiques continuades que pateix des de fa tres anys per l'activitat d'habitatge d'ús turístic legal que es realitza al pis adjacent al seu. La persona promotora de la queixa ja és coneixedora que l'habitatge en qüestió disposa del títol habilitant per realitzar l'activitat turística, però això no exclou que els usuaris de l'HUT (Habitatge d'Ús Turístic) hagin de tenir un comportament adequat per conviure en una finca on hi ha altres persones que hi habiten.

Per solucionar problemes com aquest i per tal de millorar la convivència dels allotjaments turístics amb el veïnat, l'Ajuntament va aprovar una mesura de govern el novembre de 2017 en què es disposa la creació d'un servei de mediació entre veïns i usuaris dels HUT, com a gestió alternativa dels conflictes en l'àmbit de la convivència residencial amb els turistes.

### **Les zones de Barcelona que conviuen amb el turisme massiu**

L'Associació de Veïnes i Veïns de la Sagrada Família va explicar-nos el problema que significa el **gran volum de turistes que visiten el temple de la Sagrada Família**. Demanen respecte pel veïnat i que des de l'Ajuntament s'impulsi una ordenança que reguli aquesta gran afluència, donada la manca de consciència per deixar passar i transitar pels carrers. En aquest sentit, proposen que puguin treballar amb les guies turístiques que condueixen els grups amb l'objectiu que abans de baixar dels autocars donin indicacions als visitants que facin compatible les visites turístiques amb els hàbits i costums del veïnat resident. El marcat caràcter turístic del barri de la Sagrada Família també provoca que els establiments tinguin instal·lades pissarres promocionals a la via pública, a tocar de les façanes dels edificis, fet que comporta un greu contratemps per a les persones invidents.

El veïnat del Gòtic també considera que l'activitat turística al barri està massificada i aquest és un dels problemes més greus que pateixen. Entenen que el turisme comporta activitat econòmica amb uns efectes positius, però també es generen efectes perniciosos, com activitats il·legals, soroll, ocupació de l'espai públic i l'incivisme, entre altres.

Un dels punts que consideren més perjudicats és el carrer Escudellers, amb tres discoteques (alguna de les quals tanca a les 6 del matí). El veïnat també cita la zona per sota del carrer Ferran i especialment els entorns de la plaça Reial, que estan molt afectats per l'oci nocturn. Creuen que "en qualsevol altre barri seria impensable una zona amb el mateix nivell de queixes" i manifesten sentir-se abandonats per l'Administració, ja que no resol aquesta situació. Opinen que l'Ordenança de terrasses (en la qual van contribuir a través de processos participatius, especialment per l'interès a millorar espais, com la plaça Orwell, la plaça Reial o la Boqueria) ha estat aprovada segons la voluntat dels propietaris dels locals de pública concurrència i no la del veïnat.

També els preocupa la pràctica inexistència de comerç de proximitat (el qual s'ha anat substituint per comerços adreçats al turisme), el que suposa un problema per a la continuïtat de la vida veïnal al barri i de subsistència per a aquelles persones que tenen dificultats de mobilitat o afectades per l'esclatxa digital.