

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA

*DECRETO 148/2013, de 12 de septiembre, por el que se regulan el libro de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamaciones de turismo.*

La Comunidad Autónoma tiene atribuida competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo, de acuerdo con el artículo 27.21 del Estatuto de autonomía de Galicia.

El artículo 97.1 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, recoge con carácter genérico, como funciones de la Inspección Turística, las de realizar la comprobación y vigilancia del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la propia ley, así como por el resto de disposiciones que configuran el bloque normativo que disciplina la actividad turística en la comunidad gallega.

De esta manera, la Inspección Turística asume como uno de sus principales objetivos el de garantizar la prestación de los servicios turísticos en las mejores condiciones de calidad y excelencia turística.

La propia ley, en su artículo 101.2, articula como uno de los mecanismos que colaboran a conseguir tal objetivo el Libro de visitas de la inspección turística, que deberá encontrarse a disposición de las inspectoras e inspectores de turismo en los establecimientos donde se realice una actividad turística, a efectos de reflejar las inspecciones que se lleven a cabo en ellos, así como sus circunstancias.

La utilidad del libro de visitas de la inspección turística, que hasta la fecha responde al modelo aprobado por el Decreto 297/2002, de 24 de octubre, por el que se regulan los libros de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamación de turismo, resulta incuestionable por cuanto proporciona a la Inspección los datos y antecedentes necesarios, tanto desde el punto de vista de la situación administrativa del establecimiento como desde el punto de vista disciplinario y sancionador, para un eficaz y completo desarrollo de su cometido, con independencia de los efectivos personales que la llevan a cabo. También desde el punto de vista de las personas titulares de establecimientos y actividades turísticas los libros adquieren decisiva relevancia al permitirles tener constancia formal de las anomalías y deficiencias detectadas a efectos de su enmienda o regularización.



Por otra parte, en el artículo 1.2.h) de la Ley del turismo de Galicia se establece como uno de sus objetivos y fines primordiales el de garantizar la protección de los derechos de las usuarias y usuarios turísticos, entendidos estos, en los términos del artículo 10 de la ley, como las personas físicas o jurídicas que disfrutan de algún producto y servicio turístico o que los utilizan o los demandan inequívocamente como destinatarios finales.

A tal fin, el artículo 11.e) de la Ley del turismo consagra como un derecho de las usuarias y usuarios de turismo el de formular quejas y reclamaciones, estando las empresas turísticas obligadas a tener en sus establecimientos hojas de reclamación facilitadas por la Administración turística, y a entregarlas, de manera inmediata, cuando sean solicitadas por aquellas y aquellos, de conformidad con el dispuesto en el artículo 16 de la citada ley.

Tal obligación o deber es reforzado en su exigencia en el artículo 35.i) de la Ley del turismo, relativo a los deberes y obligaciones predicables de las empresarias y empresarios turísticos.

Las hojas de reclamaciones de turismo, que venían reguladas por el mencionado Decreto 297/2002, de 24 de octubre, siguen concibiéndose así, con independencia de los medios de defensa y protección reconocidos a las personas consumidoras en la legislación genérica, como un eficaz mecanismo de protección de las usuarias y usuarios turísticos ante las deficiencias en el ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos, o mismo en el disfrute y utilización de establecimientos y bienes de esta naturaleza, así como, según las circunstancias, en los intentos de disfrute de los mencionados bienes y establecimientos, por lo que deben ponerse en conocimiento de la Administración turística aquellas deficiencias, a efectos de reforzar el marco de defensa de los derechos de aquellas usuarias y usuarios, promoviendo las medidas correctoras oportunas y, en su caso, de represión y sanción.

Así, con el objeto de progresar en la aplicación y desarrollo de las previsiones de la Ley del turismo de Galicia, recogidas en los artículos 11.e), 35 i) y g) y 101.2, y en el artículo 16, en este decreto se regulan el libro de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamaciones de turismo, estableciendo su carácter obligatorio para las empresas y establecimientos turísticos, su tramitación y las adaptaciones necesarias derivadas de la aprobación de un nuevo marco legal genérico, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final primera de la Ley del turismo.

Se establece, como novedad, el hecho de poder descargar de manera gratuita las hojas de reclamaciones de la página web de la Agencia Turismo de Galicia, o bien solicitarlas al área provincial correspondiente de la citada agencia, previo abono del precio privado correspondiente.



Por lo que respecta a los órganos competentes, el Decreto 196/2012, de 27 de septiembre, por el que se crea la Agencia de Turismo de Galicia y se aprueban sus estatutos, regula la Agencia Turismo de Galicia como una agencia pública autonómica, que tiene como objetivo básico impulsar, coordinar y gestionar la política autonómica en materia de turismo y, en especial, la promoción y la ordenación del turismo dentro de la Comunidad. Nace con una vocación integradora, y de esta manera se consigue una dirección única, coordinada y ágil de las competencias turísticas de la Comunidad Autónoma, así como de los servicios comunes y transversales de estas, lo que supone conseguir una mayor eficacia y eficiencia de los recursos públicos.

De acuerdo con la disposición adicional primera del citado Decreto 196/2012, la Agencia Turismo de Galicia asume, desde su constitución, las competencias, recursos y medios materiales que le corresponden en la actualidad a la Secretaría General para el Turismo, a los servicios de Turismo en las jefaturas territoriales, que quedarán suprimidos en el momento de dicha constitución, subrogándose la Agencia en todas las relaciones jurídicas, bienes, derechos y obligaciones derivados del ejercicio de las competencias de dicho órgano. La subrogación de la agencia en las relaciones jurídicas, bienes, derechos y obligaciones de la Sociedad de Imagen y Promoción Turística de Galicia, S.A. y del Consorcio Instituto de Estudios Turísticos tendrá lugar en el momento en que se proceda a su extinción, y en relación a la S.A. Xestión do Plan Xacobeo, se subrogará en las relaciones jurídicas, bienes, derechos y obligaciones de esta derivadas o directamente vinculadas con las funciones que son asumidas por la Agencia, en el momento de modificación de sus estatutos.

Asimismo, el artículo 4 establece que de acuerdo con la descentralización funcional autorizada por la disposición adicional cuarta de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, así como lo previsto en el artículo 3.1.d) de la citada ley, las competencias atribuidas por la normativa sectorial vigente en materia de turismo a las jefaturas territoriales competentes en materia de turismo, centro directivo competente en materia de turismo y consellería competente en materia de turismo, quedan atribuidas a los órganos de estructura de la Agencia, con excepción de las competencias atribuidas a la persona titular de la consellería competente en materia de turismo, que se entenderán atribuidas a la persona titular de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, sin perjuicio de la posible delegación de su ejercicio de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.

Este decreto consta de 14 artículos estructurados en cuatro capítulos, más una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales, así como dos anexos.



El capítulo I regula el objeto y el ámbito de aplicación, bajo la rúbrica «Disposición general».

El capítulo II se ocupa del libro de visitas de la inspección turística.

El capítulo III establece la regulación de las hojas de reclamaciones de turismo. Este capítulo se divide en dos secciones, la 1ª recoge las disposiciones generales, y la 2ª el procedimiento de las reclamaciones.

El capítulo IV dispone que los incumplimientos de lo dispuesto en este decreto constituirán infracciones en materia de turismo y serán sancionadas de conformidad con lo establecido en el artículo 114 de la Ley del turismo de Galicia.

La disposición adicional recoge que serán las áreas provinciales de la Agencia Turismo de Galicia las que llevarán el control de los libros de visitas de la inspección de turismo expedidos y de las hojas de reclamaciones de turismo entregados en la respectiva provincia.

En la disposición transitoria se establece la validez de los libros diligenciados con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto, hasta la expedición del nuevo libro de acuerdo con el artículo 5, así como de las hojas de reclamaciones hasta terminar las existencias o hasta que transcurra un plazo de un año desde la entrada en vigor de este decreto.

En su virtud, a propuesta del vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Galicia, y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia en su reunión del día doce de septiembre de dos mil doce,

DISPONGO:

#### CAPÍTULO I Disposiciones generales

##### Artículo 1. *Objeto*

Es objeto de este decreto la regulación del libro de visitas de la inspección turística y de las hojas de reclamaciones de turismo.

##### Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Las empresas turísticas deberán tener con carácter obligatorio en cada establecimiento tanto el libro de visitas de la inspección turística como las hojas de reclamaciones de turismo.



2. Las empresas turísticas obligadas a tener el libro de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamaciones son las siguientes:

- a) Establecimientos hoteleros.
- b) Posadas.
- c) Apartamentos y viviendas turísticas.
- d) Campamentos de turismo.
- e) Establecimientos de turismo rural.
- f) Albergues turísticos.
- g) Complejos turísticos.
- h) Agencias de viajes.
- i) Centrales de reservas.
- j) Restaurantes.
- k) Cafeterías.
- l) Bares.

m) Cualquier otra empresa turística o empresa cuya actividad turística se reconozcan en un futuro reglamentariamente.

3. En el caso de que una misma empresa turística preste sus servicios en varios establecimientos turísticos, deberá disponer de un libro de visitas de la inspección turística y de hojas de reclamaciones de turismo en cada uno de los citados establecimientos.

## CAPÍTULO II

### El libro de visitas de la inspección turística

#### Artículo 3. *El libro de visitas de la inspección turística*

El libro de visitas de la inspección turística, que se ajustará el modelo recogido en el anexo I de este decreto, será expedido por la persona titular de las áreas de ámbito pro-



vincial en A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra de la Agencia Turismo de Galicia, previa solicitud por parte de la persona titular o representante de la empresa turística y el pago de las tasas correspondientes.

*Artículo 4. Contenido del libro de visitas de la inspección turística*

1. Las inspectoras e inspectores turísticos dejarán constancia en el libro de visitas de la inspección turística de las inspecciones realizadas, de las circunstancias fácticas observadas y de las incidencias y actuaciones en ellas ocurridas y desarrolladas. Asimismo, podrán recoger en él las medidas de advertencia, recomendaciones, citaciones o requerimientos hechos por ellos a las personas presentes en el desarrollo de esas visitas de inspección turística.

2. A tales efectos, el libro de visitas de la inspección turística se encontrará en el local de la empresa a la permanente disposición de las inspectoras e inspectores de turismo y les será presentado en el acto, a su solicitud, por las personas titulares de las empresas turísticas, por los representantes legales, por el personal empleado debidamente autorizado o, a falta de estos, por las personas que se encuentren al frente de la actividad en el momento de la inspección.

*Artículo 5. Forma del libro de visitas de la inspección turística*

1. El libro de visitas de la inspección turística consta de 50 hojas, numeradas y selladas por el anverso, encuadradas en forma de libro o cuaderno.

2. En la primera hoja, que será diligenciada por el área provincial de la Agencia Turismo de Galicia que corresponda, constarán, además de la resolución de clasificación turística o, en su caso, de la autorización turística correspondiente, los datos de la empresa, actividad y establecimiento turístico y de su titular.

3. La segunda hoja se dedicará a diligenciar los cambios operados en la titularidad, denominación, categoría o cualquier otra modificación que afecte a los datos de la empresa, actividad o del establecimiento turístico recogidos en el libro.

4. Las 48 hojas restantes serán de utilización exclusiva de las inspectoras e inspectores de turismo, a los efectos señalados en el artículo anterior, extendiéndose los asientos en ellas de manera sucesiva y sin que puedan dejarse entre ellos hojas en blanco.



**Artículo 6. Custodia del libro de visitas de la inspección turística**

1. Las personas titulares de las empresas turísticas serán responsables de la custodia de los libros de visitas.

Cuando fuera necesario diligenciar un nuevo libro de visitas, por haberse agotado el anterior o por deterioro notable del mismo, con la solicitud del nuevo libro deberá presentarse aquel a efectos de justificar su agotamiento o deterioro. En el caso de pérdida o destrucción del libro, tal circunstancia se justificará mediante declaración escrita de la persona titular o representante legal de la empresa o establecimiento, comprensiva del motivo de la no presentación y pruebas de las que disponga.

2. El nuevo libro de visitas se solicitará en la correspondiente área provincial de la Agencia Turismo de Galicia, en el plazo de los 10 días siguientes al agotamiento, pérdida o destrucción del libro anterior.

3. Los libros de visitas de la inspección turística agotados se conservarán a disposición de la inspección turística durante un plazo de 5 años, contados desde la fecha de la última diligencia.

**CAPÍTULO III****Las hojas de reclamaciones de turismo****Sección 1ª. Disposiciones generales****Artículo 7. Obligación de disponer de las hojas de reclamaciones de turismo**

Las empresas turísticas a las que les resulta de aplicación este decreto tendrán en todo momento a disposición de las usuarias y usuarios turísticos las hojas de reclamaciones de turismo en las que puedan formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, disfrute, intento de disfrute o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos, sin perjuicio de las reclamaciones que puedan formular por cualquier otro medio legalmente previsto.

**Artículo 8. Cartel anunciador de las hojas de reclamaciones de turismo**

1. Las empresarias y empresarios turísticos están, asimismo, obligadas a exhibir al público de manera permanente un cartel anunciador con la siguiente leyenda: «En este establecimiento existen hojas de reclamaciones a disposición de las usuarias y usuarios».



2. El cartel anunciador, que resultará de fácil lectura, se redactará en los idiomas gallego, castellano, francés e inglés y el tamaño de los caracteres de la leyenda será, como mínimo, de un centímetro.

3. El cartel se encontrará expuesto en un lugar perfectamente visible para el público. En los establecimientos de alojamiento turístico se colocará en la recepción o lugar dedicado a información o que haga las veces de aquella.

#### Artículo 9. *Forma de las hojas de reclamaciones de turismo*

1. Las hojas de reclamaciones de turismo, que se ajustarán al modelo recogido en el anexo II de este decreto, se expedirán por la respectiva área provincial de la Agencia Turismo de Galicia, previa solicitud de la persona titular o representante de la empresa o establecimiento turístico y el pago del precio privado que se fije por la correspondiente norma.

2. Las hojas de reclamaciones de turismo, expedidas por el área provincial de la Agencia Turismo de Galicia, estarán integradas por un juego unitario de impresos, numerados y autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco para el área provincial correspondiente, una copia de color verde para la persona reclamante y otra copia rosa para la empresa o establecimiento turístico (de la que se excluirán los datos de carácter personal de la persona reclamante, excepto su nombre y apellidos), con indicaciones impresas en gallego, castellano, francés e inglés.

3. Asimismo, las empresarias y empresarios turísticos podrán descargar de manera gratuita dichas hojas de reclamaciones de la página web de la Agencia Turismo de Galicia, en la dirección <http://turismo.xunta.es/>

#### *Sección 2ª. Procedimiento de las reclamaciones*

#### Artículo 10. *Solicitud de las hojas de reclamaciones de turismo*

1. Para formular la reclamación, la persona reclamante solicitará de la persona que se encuentre al frente de la empresa o establecimiento, o de cualquiera de las personas empleadas de ella, la entrega de la hoja de reclamaciones, que le deberá ser entregada de forma inmediata y sin ningún tipo de demora, excepto las justificadas por causa de fuerza mayor que deberá probar la entidad reclamada, en el mismo lugar donde la solicite o, en su caso, en el lugar indicado como recepción o información de clientes y, en su caso, tras el pago de los servicios prestados.



A efectos de asegurar la entrega inmediata de las hojas, las personas titulares de las empresas turísticas estarán obligadas a impartir a las personas empleadas las instrucciones e indicaciones necesarias para que tal entrega tenga lugar con dicho carácter inmediato, no siendo excusa admisible para su no entrega ignorar su paradero o supeditarla a la presencia de la persona encargada del establecimiento.

2. En los casos de carecer de hojas de reclamaciones de turismo o negativa a facilitarlas, la persona reclamante podrá presentar la reclamación por lo medio que considere más adecuado, haciendo constar en la reclamación la carencia de las hojas o la negativa a facilitárselas.

#### Artículo 11. *Contenido de las hojas de reclamación*

1. En la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, todos los datos de la empresa, actividad o establecimiento turístico contra el que se presenta la reclamación.

2. Una vez entregada la hoja de reclamaciones a la persona reclamante, esta hará constar el lugar, fecha y hora de la reclamación, así como los datos personales que en el impreso se recogen, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los hechos que la motivan, la petición y firmando la reclamación.

En el apartado relativo a la petición la persona reclamante puede solicitar, de manera expresa, que se incoe un expediente sancionador contra la persona titular de la empresa, actividad o establecimiento contra el que presenta la reclamación, que desea someterse al arbitraje de consumo o cualquier otra petición.

3. La persona reclamante, una vez cubierta la hoja de reclamaciones, entregará a la empresa o establecimiento la copia rosa, conservando en su poder la copia verde y el original, debiendo presentar o remitir este último, en el plazo de dos meses desde la fecha de los hechos, al área provincial de la Agencia Turismo de Galicia de la provincia donde radique la empresa o establecimiento objeto de la reclamación, en los términos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

4. Junto con el original, la persona reclamante presentará, asimismo, cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. Para el caso de reclamaciones sobre precios será preceptiva la presentación de la factura o documento sustitutivo, excepto negativa de la persona reclamada a entregar el citado documento.



**Artículo 12. Remisión de las hojas de reclamación**

1. Recibida la reclamación, el área provincial de la Agencia Turismo de Galicia remitirá justificante de la misma a la persona reclamante en el plazo de los quince días siguientes a su recepción. En el mismo plazo dará traslado de copia de la reclamación a la empresa o establecimiento reclamado para que en el plazo de quince días presente las alegaciones y aporte la documentación que estime conveniente.

En el caso de que la reclamación presentada carezca de datos relevantes en la petición, el área provincial requerirá a la persona reclamante para que, en el plazo de 10 días hábiles, enmiende la falta, con indicación de que, si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su reclamación y se procederá al archivo de las actuaciones, sin perjuicio que se apreciara de oficio alguno hecho constitutivo de infracción.

2. Sin perjuicio de lo anterior, el área provincial de la Agencia Turismo de Galicia podrá acordar, de estimarlo, la práctica de las actuaciones previas de investigación e inspección necesarias.

3. Las reclamaciones presentadas por las usuarias y usuarios turísticos ante cualquier órgano de la Agencia Turismo de Galicia denunciando hechos que correspondan al conocimiento de otros departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma o de otras administraciones públicas se remitirán a estas, notificándole su traslado a la persona reclamante.

Asimismo, las reclamaciones que contengan una solicitud de arbitraje de consumo serán trasladadas al departamento de la Xunta de Galicia con competencias en materia de consumidores y usuarios, a los efectos de su tramitación por esta vía, lo cual se notificará a la persona reclamante.

**Artículo 13. Efectos del contenido de las hojas de reclamación**

1. Si del contenido de la reclamación presentada y, en su caso, de las actuaciones previas realizadas se apreciase indicio de la existencia de infracción administrativa de turismo, tipificada en la Ley del turismo de Galicia, se acordará, por el órgano competente, la incoación del correspondiente expediente sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder.



2. No apreciándose indicios de la existencia de infracción, el órgano competente acordará el archivo de la reclamación, informando a la persona reclamante de las razones concretas que motivan su archivo. El mismo tratamiento se dará a las reclamaciones en las que se aprecie mala fe.

3. El desestimiento de la reclamación, la avenencia entre las partes o la presentación de la reclamación fuera del plazo señalado en el artículo 10.3 darán lugar al archivo de la reclamación. Sin perjuicio de esto, el órgano competente de la Agencia Turismo de Galicia podrá incoar de oficio el procedimiento sancionador si apreciara algún hecho constitutivo de infracción en materia de turismo.

4. Se archivarán sin más trámite las reclamaciones anónimas.

#### CAPÍTULO IV Las infracciones

##### Artículo 14. *Incumplimiento de obligaciones*

Los incumplimientos de lo dispuesto en este decreto serán considerados, de conformidad con la Ley del turismo de Galicia, como infracciones en materia de turismo y serán sancionadas según lo dispuesto en el artículo 114 de la citada ley.

##### Disposición adicional única. *Control de los libros de visitas y hojas de reclamaciones*

Las áreas provinciales de la Agencia Turismo de Galicia llevarán el control de los libros de visitas de la inspección de turismo expedidos y de las hojas de reclamaciones de turismo entregadas en la respectiva provincia, con indicación de los números de los libros y de las hojas, así como de la fecha de su expedición o entrega.

##### Disposición transitoria única. *Régimen aplicable a los libros ya diligenciados y hojas existentes*

1. Los libros de visitas de la inspección turística diligenciados con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de este decreto mantendrán su validez hasta la expedición del nuevo libro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.

Asimismo, las hojas de reclamaciones de turismo de las que dispongan las empresas y establecimientos turísticos a la entrada en vigor de este decreto tendrán validez hasta el final de sus existencias o hasta que transcurra un año desde la entrada en vigor de este decreto.



2. Las actuaciones practicadas o procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto continuarán con su tramitación de conformidad con la normativa vigente en el momento de su iniciación.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Queda derogado el Decreto 297/2002, de 24 de octubre, por el que se regulan los libros de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamación de turismo.

Disposición final primera. *Desarrollo normativo*

Se faculta a la persona titular de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para dictar las normas necesarias para el desarrollo y aplicación de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*

1. Este decreto entrará en vigor al mes siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

2. El precio privado por la expedición de las hojas de reclamaciones, previsto en el artículo 9.1, solo será exigible tras su establecimiento mediante norma.

Santiago de Compostela, doce de septiembre de dos mil trece

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela  
Vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia



## ANEXO I

Modelo de libro de visitas da inspección turística  
(Formato: 27,2 x 21 cm.)



XUNTA DE GALICIA  
PRESIDENCIA DA XUNTA DE GALICIA  
AXENCIA TURISMO DE GALICIA

LIBRO DE  
INSPECCIÓN  
TURÍSTICA

CVE-DOG: k3om4td8-q8p1-z9q8-muc9-q61c3leambn2



## LIBRO DE VISITAS DA INSPECCIÓN TURÍSTICA

SIGNATURA:

Nome da empresa: \_\_\_\_\_  
Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_Propietario/a-titular: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_  
Propietario/a-titular: \_\_\_\_\_Nome do establecemento: \_\_\_\_\_  
Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_Actividade: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_

Categoría/Grupo: \_\_\_\_\_

Modalidade/Especialidade: \_\_\_\_\_  
Modalidad/Especialidad: \_\_\_\_\_Enderezo: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_  
Dirección: Localidad: \_\_\_\_\_Concello: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

**DILIXENCIA:**

No presente libro, que consta de 50 folios numerados e selados, rexistraranse os resultados das visitas realizadas ao establecemento polos/as inspectores e inspectoras de turismo, de acordo co disposto no artigo 101.2 da Lei 7/2011, do 27 de outubro, de turismo de Galicia (DOG nº 216, do 11-11-2011), e no artigo 13.4º do Decreto 40/2001, do 1 de febreiro, de refundición da normativa en materia de inspección de turismo e órganos competentes no procedemento sancionador (DOG nº 36, do 20-2-2001).

**DILIGENCIA:**

En el presente libro, que consta de 50 folios numerados y sellados, se registrarán los resultados de las visitas realizadas al establecimiento por los inspectores de turismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 101.2 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de turismo de Galicia (DOG nº 216, do 11-11-2011), y en el artículo 13.4º del Decreto 40/2001, de 1 de febrero, de refundición de la normativa en materia de inspección de turismo y órganos competentes en el procedimiento sancionador (DOG nº 36, de 20-2-2001).

..... de ..... de 20....

O/A XEFE/A DA ÁREA PROVINCIAL  
EL/LA JEFE/A DEL ÁREA PROVINCIAL

CVE-DOG: k3om4td8-q8p1-z9q8-muc9-q61c3leambn2



**MODIFICACIÓNS**  
MODIFICACIONES

DILIXENCIA pola que se fai constar o cambio de PROPIETARIO/A-TITULAR do establecemento a que fai referencia o presente libro, a nome de:

DILIGENCIA por la que se hace constar el cambio de PROPIETARIO/A-TITULAR del establecimiento al que hace referencia el presente libro, a nombre de:

---

Data, selo e sinatura do/a funcionario/a  
Fecha, selo y firma del/la funcionario/a

DILIXENCIA pola que se fai constar o cambio de PROPIETARIO/A-TITULAR do establecemento a que fai referencia o presente libro, a nome de:

DILIGENCIA por la que se hace constar el cambio de PROPIETARIO/A-TITULAR del establecimiento al que hace referencia el presente libro, a nombre de:

---

Data, selo e sinatura do/a funcionario/a  
Fecha, selo y firma del/la funcionario/a

DILIXENCIA pola que se fai constar que no día \_\_\_\_\_ foi autorizado o cambio de CATEGORÍA/GRUPO do establecemento a que fai referencia o presente libro, que ten desde esa data a categoría/grupo de:

DILIGENCIA por la que se hace constar que con fecha \_\_\_\_\_ se autorizó el cambio de CATEGORÍA/GRUPO del establecimiento al que hace referencia el presente libro, ostentando desde esa fecha la categoría/grupo de:

---

Data, selo e sinatura do/a funcionario/a  
Fecha, selo y firma del/la funcionario/a

DILIXENCIA pola que se fai constar que no día \_\_\_\_\_ foi autorizado o cambio de CATEGORÍA/GRUPO do establecemento ao que fai referencia o presente libro, que ten desde esa data a categoría/grupo de:

DILIGENCIA por la que se hace constar que con fecha \_\_\_\_\_ se autorizó el cambio de CATEGORÍA/GRUPO del establecimiento al que hace referencia el presente libro, ostentando desde esa fecha la categoría/grupo de:

---

Data, selo e sinatura do/a funcionario/a  
Fecha, selo y firma del/la funcionario/a

DILIXENCIA pola que se fai contar \_\_\_\_\_  
DILIGENCIA por la que se hace constar \_\_\_\_\_

---

Data, selo e sinatura do/a funcionario/a  
Fecha, selo y firma del/la funcionario/a



DATA: \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

## RESULTADO

INFORME: Motivo: \_\_\_\_\_

ACTA: Tipo: \_\_\_\_\_

Observacións: \_\_\_\_\_  
Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

O/A INSPECTOR/A DE TURISMO  
EL/LA INSPECTOR/A DE TURISMO

Núm. Identificación: \_\_\_\_\_

CVE-DOG: k3om4td8-q8p1-z9q8-muc9-q61c3leambn2







**XUNTA DE GALICIA**  
**PRESIDENCIA**  
Axencia Turismo de Galicia

Praza Mazarelos 15  
15703-SANTIAGO DE COMPOSTELA  
Teléfono 981 546 358

**INSTRUCCIONES**

- A presente folla de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folla de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación, e asinará a folla.
- A persoa reclamante poderá achegar á folla de reclamación que remita á Administración turística os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folla de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de DOUS MESES desde a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folla.

**INSTRUCCIONES**

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de DOS MESES desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Agencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

**INSTRUCTIONS**

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou de l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de DEUX MOIS dès la date des faits, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

**INSTRUCTIONS**

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of TWO MONTHS from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.

AREA PROVINCIAL DA CORUÑA  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Edificio Administrativo Monelos  
Praza Luis Seoane, 2º andar  
15071 A CORUÑA

AREA PROVINCIAL DE LUGO  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Ronda da Muralla, 70  
27003 LUGO

AREA PROVINCIAL DE OURENSE  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Avda. de la Habana, 79  
32872 OURENSE

AREA PROVINCIAL DE  
PONTEVEDRA DA AXENCIA  
TURISMO DE GALICIA

Rúa Fernández Ladreda, 43-6º  
36003 PONTEVEDRA







Praza Mazarelos 15  
15703-SANTIAGO DE COMPOSTELA  
Teléfono 981 546 358



**INSTRUCCIONES**

- A presente folla de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folla de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación, e asinará a folla.
- A persoa reclamante poderá achegar á folla de reclamación que remita á Administración turística os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folla de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de DOUS MESES desde a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folla.

**INSTRUCCIONES**

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de DOS MESES desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Agencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

**INSTRUCTIONS**

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou de l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de DEUX MOIS dès la date des faits, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

**INSTRUCTIONS**

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of TWO MONTHS from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.

AREA PROVINCIAL DA CORUÑA  
DA AXENCIA TURISMO DE GALICIA

Edificio Administrativo Monelos  
Praza Luis Seoane, 2º andar  
15071 A CORUÑA

AREA PROVINCIAL DE LUGO  
DA AXENCIA TURISMO DE GALICIA

Ronda da Muralla, 70  
27003 LUGO

AREA PROVINCIAL DE OURENSE  
DA AXENCIA TURISMO DE GALICIA

Avda. de la Habana, 79  
32872 OURENSE

AREA PROVINCIAL DE  
PONTEVEDRA DA AXENCIA  
TURISMO DE GALICIA

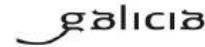
Rúa Fernández Ladreda, 43-6º  
36003 PONTEVEDRA







Praza Mazarelos 15  
15703-SANTIAGO DE COMPOSTELA  
Teléfono 981 546 358



#### INSTRUCCIÓNS

- A presente folla de reclamacións é un medio que a Administración turística da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos/as usuarios/as turísticos/as, mediante o que poderán formular as súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, aproveitamento ou utilización dos servizos, bens ou establecementos turísticos radicados nesta comunidade autónoma.
- Antes da súa entrega ao usuario ou usuaria turístico, na folla de reclamacións deberá figurar, debidamente cubertos, os datos da empresa ou establecemento turístico.
- A persoa reclamante consignará, con letra lexible, os seus datos persoais, así como o lugar, data e hora, expoñendo a continuación, de xeito claro e conciso, os motivos e feitos que motivan a súa reclamación, e asinará a folla.
- A persoa reclamante poderá achegar á folla de reclamación que remita á Administración turística os contratos, folletos informativos ou publicitarios, así como cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. En todo caso, cando a reclamación verse sobre prezos, achegará necesariamente a factura ou documento acreditado do pagamento do servizo, agás negativa a entregar o devandito documento por parte do establecemento.
- Unha vez cuberta a folla de reclamación, a persoa reclamante entregará a copia rosa ao establecemento, conservará no seu poder a copia verde e remitirá o orixinal (copia branca), no prazo de DOUS MESES desde a data dos feitos, ao correspondente órgano da Axencia Turismo de Galicia, aos enderezos indicados no pé desta folla.

#### INSTRUCCIONES

- La presente hoja de reclamaciones es un medio que la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los/as usuarios/as turísticos/as, mediante el que podrán formular sus reclamaciones o quejas con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, aprovechamiento o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos radicados en esta comunidad autónoma.
- Antes de su entrega al usuario o usuaria turístico/a, en la hoja de reclamaciones deberán figurar, debidamente cubiertos, los datos de la empresa o establecimiento turístico.
- El/la reclamante consignará con letra legible, sus datos personales, así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los motivos y hechos que motivan su reclamación y firmará la hoja.
- El/la reclamante podrá adjuntar a la hoja de reclamación que remita a la Administración turística, los contratos, folletos informativos o publicitarios, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos. En todo caso, cuando la reclamación verse sobre precios, adjuntará, necesariamente, la factura o documento acreditativo del pago del servicio, salvo negativa del establecimiento a entregar el citado documento.
- Una vez cubierta la hoja de reclamaciones, el/la reclamante entregará la copia rosa al establecimiento, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original (copia blanca), en el plazo de DOS MESES desde la fecha de los hechos, al correspondiente órgano de la Agencia Turismo de Galicia, a las direcciones indicadas en el pie de esta hoja.

#### INSTRUCTIONS

- L'Administration touristique de la Communauté Autonome de Galice met à disposition des touristes ce formulaire pour présenter leurs réclamations. Les réclamations peuvent dériver d'une déficience de la prestation ou del l'utilisation des services, des biens ou des établissements touristiques situés en Galice.
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'établissement touristique devront être indiquées avant de remettre ce formulaire de réclamation au/à la touriste.
- Lé/la réclamant/e remplira en majuscules les informations suivantes: ses coordonnées, ainsi que le lieu, le date et l'heure. Il/elle devra ensuite exposer de façon claire et précise les motifs de sa réclamation. Il devra enfin signer le formulaire.
- Lé/la réclamant/e pourra joindre au formulaire de réclamation adresse à l'Administration touristique tous les documents (contrats, brochures, publicités) et toutes les preuves qui permettent d'étayer sa réclamation. Si la réclamation concerne les prix, il/elle devra obligatoirement joindre la facture ou le document justificatif du paiement, sauf si l'établissement refuse de lui remettre ce document.
- Une fois ce formulaire de réclamation dûment rempli, lé/la réclamant/e remettra la copie rose à l'établissement et gardera par-devers lui la copie verte. Il/elle devra envoyer l'original (copie blanche), dans un délai de DEUX MOIS dès la date des faits, au bureau départemental de l'Axencia Turismo de Galicia, dont les coordonnées figurent en bas de page.

#### INSTRUCTIONS

- The tourism authorities of the Government of Galicia provide this complaint form for all the customers of tourism establishments in the autonomous community of Galicia. All complaints relating to deficiencies in goods, services or establishments in this autonomous community should be made through this complaint form.
- This complaint form should have the establishments details filled in before it is given to the customer.
- The claimant will complete the complaint form legibly and with all the pertinent data required including the date, place, time and specially a clear and brief exposition of the events leading to the claim. Then the claimant must sign the claim.
- The claimant can attach to this form contracts, brochures, tourism leaflets or any other document or evidence which might help to clarify the facts of the claim. In any case when the claim concerns prices it is except in the case where the establishment refuses to provide this document to the claimant.
- Once this form is duly filled out the claimant will return the pink copy to the establishment and will keep the green copy. The original white form should be sent, within a term of TWO MONTHS from the date of the events, to the Axencia Turismo de Galicia, whose address is below mentioned.

ÁREA PROVINCIAL DA CORUÑA  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Edificio Administrativo Monelos  
Praza Luis Seoane, 2º andar  
15071 A CORUÑA

ÁREA PROVINCIAL DE LUGO  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Ronda da Muralla, 70  
27003 LUGO

ÁREA PROVINCIAL DE OURENSE  
DA AXENCIA TURISMO DE  
GALICIA

Avda. de la Habana, 79  
32872 OURENSE

ÁREA PROVINCIAL DE  
PONTEVEDRA DA AXENCIA  
TURISMO DE GALICIA

Rúa Fernández Ladreda, 43-6º  
36003 PONTEVEDRA

