

**Decreto 297/2002, do 24 de outubro, polo que se regulan o Libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo.**

A Comunidade Autónoma ten atribuída competencia exclusiva en materia de promoción e ordenación do turismo, de acordo co artigo 27.21º do Estatuto de autonomía de Galicia.

O artigo 1.2º i) da Lei 9/1997, do 21 de agosto, de ordenación e promoción do turismo en Galicia, recolle como un dos obxectos desta o establecemento dos mecanismos de inspección que contribúan a mellora-la calidade na prestación dos servicios turísticos e garantan o cumprimento da normativa vixente. A propia lei, no seu artigo 78.2º, articula como un destes mecanismos o Libro de visitas da inspección turística, que deberá atoparse á disposición dos inspectores de turismo nos establecementos onde se realice unha actividade turística, para os efectos de reflecti-las inspeccións que se leven a cabo e as súas circunstancias. No mesmo senso se recolle 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.

A utilidade do Libro de visitas da inspección turística, que ata a data resposta ó modelo aprobado pola Orde ministerial do 31 de outubro de 1970, resulta incuestionable por canto dota a esta inspección dos antecedentes necesarios para o eficaz desenvolvemento do seu labor e mesmo proporciona ós responsables das empresas e establecementos turísticos a constancia formal das anomalías e deficiencias advertidas para os efectos da súa emenda.

Por outra banda, no punto II da exposición de motivos da Lei de ordenación e promoción do turismo en Galicia recóllese como un dos seus fins a protección e defensa dos dereitos dos consumidores e usuarios turísticos, entendidos estes nos termos do artigo 18.1º da lei, como tódalas persoas, físicas ou xurídicas, que adquiren, utilicen ou desfruten dos bens, servicios e actividades que ofrecen as empresas turísticas. Así mesmo, e como outro dos obxectos da lei, o artigo 1.2º g), sinala o establecemento das garantías e protección dos dereitos dos usuarios turísticos, establecéndose expresamente no artigo 6.2º g), como unha das competencias que corresponden á Administración turística, a de velar polo cumprimento das disposicións da lei e demais normativa turística e sanciona-las infraccións que se puidesen cometer.

Neste senso, dentro do elenco de deberes que o artigo 16 da lei fixa para as empresas turísticas, atópase o de ter á disposición do público as follas de reclamacións, facendo entrega inmediata dun exemplar cando lles sexa solicitado. Obriga que se corresponde co dereito recoñecido ós usuarios turísticos no artigo 18.2º c) a formular denuncias e reclamacións.

As follas de reclamacións de turismo, que viñan reguladas polo Real decreto 2199/1976, do 10 de agosto, concíbense así, con independencia dos medios de defensa e protección recoñecidos ó consumidor na lexislación xenérica, como un eficaz mecanismo de protección do usuario turístico ante as deficiencias no exercicio da actividade e prestación de servizos turísticos, ou mesmo no desfrute e utilización de establecementos e bens desta natureza, polo que se poñen en coñecemento da Administración turística aquelas deficiencias, para os efectos de reforza-lo marco de defensa dos dereitos dos usuarios, promovendo as medidas correctoras oportunas e, se é o caso, de represión e sanción.

Así, co obxecto de progresar na aplicación e desenvolvemento das previsións da Lei 9/1997, do 21 de agosto, recollidas nos artigos 18.2º c) e 78.2º, polo presente decreto regúlanse o Libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo, establecendo o seu carácter obrigatorio para as empresas e establecementos turísticos, a súa tramitación e uns modelos máis racionais e axustados ás novas esixencias. Todo isto en cumprimento do disposto na disposición derradeira primeira da Lei 9/1997.

Na súa virtude, por proposta do conselleiro de Cultura, Comunicación Social e Turismo, de acordo co dictame do Consello Consultivo de Galicia, e logo da deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día vinte e catro de outubro de dous mil dous,

## **DISPOÑO:**

### **Capítulo I. Disposición xeral**

#### **Artigo 1º**

**1.** É obxecto deste decreto a regulación do Libro de visitas da inspección turística e das follas de reclamacións de turismo, de acordo co disposto nos artigos 78.2º e

18.2º c) da Lei 9/1997, do 21 de agosto, de ordenación e promoción do turismo en Galicia.

**2.** As empresas, actividades e establecementos turísticos que se especifican no anexo I deste decreto deberán posuír con carácter obrigatorio o Libro de visitas da inspección turística e follas de reclamacións de turismo.

## **Capítulo II. Libro de visitas da inspección turística**

### **Artigo 2º**

O Libro de visitas da inspección turística, que se axustará ó modelo recollido no **anexo II** do presente decreto, será expedido pola respectiva delegación provincial da consellería competente en materia de turismo, trala solicitude por parte do titular ou representante da empresa, actividade ou establecemento turístico e o aboamento das taxas correspondentes.

### **Artigo 3º**

**1.** Os funcionarios da inspección turística deixarán constancia no Libro de visitas da inspección turística das inspeccións realizadas e das súas circunstancias. Para tales efectos, o Libro de visitas da inspección turística atoparase no local da empresa, actividade ou establecemento á permanente disposición dos inspectores de turismo e seralle presentado no acto, á súa solicitude, pola persoa perante quen se leven as actuacións.

**2.** As medidas de advertencia, recomendacións, citacións ou requirimentos dos inspectores de turismo poderán, así mesmo, recollerse no Libro de visitas da inspección turística.

### **Artigo 4º**

**1.** O Libro de visitas da inspección turística consta de 50 follas, numeradas e seladas polo anverso, encadernadas en forma de libro ou caderniño.

**2.** Na primeira folla, que será dilixenciada pola delegación provincial, constarán, ademais da autorización turística correspondente, os datos da empresa, actividade ou establecemento turístico e do seu titular.

**3.** A segunda folla dedicarase a dilixencia-los cambios operados na titularidade, denominación, categoría ou calquera outra modificación que afecte os datos da empresa, actividade ou establecemento turístico recollidos no libro.

**4.** As 48 follas restantes serán de utilización exclusiva dos inspectores de turismo, para os efectos sinalados no artigo anterior.

### **Artigo 5º**

**1.** Os titulares das empresas, actividades ou establecementos turísticos serán responsables da custodia dos libros de visitas.

\* Cando fose preciso dilixenciar un novo libro de visitas, por esgotarse o anterior ou por deterioración notable del, coa solicitude do novo libro deberá presentarse aquel para os efectos de xustifica-lo seu esgotamento ou deterioración. No caso de perda ou destrucción do libro, tal circunstancia xustificarse mediante declaración escrita do titular ou representante da empresa ou establecemento, comprensiva do motivo da non presentación e probas das que dispoña.

**2.** O novo libro de visitas solicitarase na correspondente delegación provincial, no prazo dos 10 días seguintes ó esgotamento, perda ou destrucción do libro anterior.

**3.** Os libros de visitas da inspección turística esgotados conservaranse á disposición da inspección turística durante un prazo de 5 anos, contados desde a data da derradeira dilixencia.

## **Capítulo III. Follas de reclamacións de turismo**

### **Sección primeira. Disposicións xerais**

#### **Artigo 6º**

As empresas, actividades e establecementos turísticos ós que fai referencia o artigo 1 terán en todo momento á disposición dos usuarios turísticos follas de reclamacións de turismo nas que poidan formula-las súas reclamacións ou queixas con motivo das deficiencias apreciadas na prestación, desfrute ou utilización dos servicios, bens ou establecementos turísticos, sen prexuízo das reclamacións que poidan formular por calquera outro medio legalmente previsto.

## **Artigo 7º**

**1.** As citadas empresas, actividades ou establecementos turísticos están así mesmo obrigadas a exhibir ó público de xeito permanente un cartel anunciador coa seguinte lenda: «Neste establecemento existen follas de reclamacións á disposición dos usuarios».

**2.** O cartel anunciador, que resultará de fácil lectura, redactarase nos idiomas galego, castelán, francés e inglés e o tamaño dos caracteres da lenda será, como mínimo, dun centímetro.

**3.** O cartel atoparase exposto nun lugar perfectamente visible para o público. Nos establecementos de aloxamento turístico colocarase na recepción ou lugar dedicado a información ou que faga as veces daquela.

## **Artigo 8º**

**1.** As follas de reclamacións de turismo, que se axustarán ó modelo recollido no anexo III deste decreto, expediranse pola respectiva delegación provincial da consellería competente en materia de turismo, logo da solicitude do titular ou representante da empresa ou establecemento turístico.

**2.** As follas de reclamacións de turismo estarán integradas por un xogo unitario de impresos, numerados e autocalcables, composto por un folio orixinal de cor branca para a delegación provincial da consellería competente en materia de turismo, unha copia de cor verde para o reclamante e outra copia rosa para a empresa ou establecemento turístico, con indicacións impresas en galego, castelán, francés e inglés.

## **Sección segunda. Procedemento das reclamacións**

### **Artigo 9º**

**1.** Para formula-la reclamación, o reclamante solicitará da persoa que se atope á fronte da empresa ou establecemento, ou de calquera dos empregados dela, a entrega da folla de reclamacións, que lle deberá ser entregada de forma inmediata no mesmo lugar onde a solicite ou, se é o caso, no lugar indicado como recepción ou información de clientes, sen máis condicionamentos na súa entrega que o previo pagamento dos servizos prestados, de se-lo caso.

**2.** Nos casos de carecer de follas de reclamacións de turismo ou negativa a facilitarlas, o reclamante poderá presenta-la reclamación polo medio que considere máis axeitado, facendo constar na reclamación a carencia das follas ou a negativa a facilitarllas.

### **Artigo 10º**

**1.** Na folla de reclamacións deberán figurar, debidamente cubertos, tódolos datos da empresa, actividade ou establecemento turístico contra o que se presenta a reclamación.

**2.** Unha vez entregada a folla de reclamacións ó reclamante, este fará consta-lo lugar, data e hora da reclamación, así como os datos persoais que no impreso se recollen, expoñendo de seguido, de forma clara e concisa, os feitos que a motivan, e asinando a reclamación.

**3.** O reclamante, unha vez cuberta a folla de reclamacións, entregará á empresa ou establecemento a copia rosa, conservando no seu poder a copia verde e o orixinal, debendo presentar ou remitir este último, no prazo de dous meses desde a data dos feitos, á delegación provincial da consellería competente en materia de turismo da provincia onde radique a empresa ou establecemento reclamado, por calquera medio dos previstos no artigo 38.4º da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

**4.** Xunto co orixinal, o reclamante presentará, así mesmo, cantas probas ou documentos sirvan para a mellor valoración dos feitos. Para o caso de reclamacións sobre prezos será preceptiva a presentación da factura ou documento substitutivo, agás negativa do reclamado a entrega-lo citado documento.

### **Artigo 11º**

**1.** Recibida a reclamación, a unidade de turismo da delegación provincial remitirá xustificante dela ó reclamante no prazo dos quince días seguintes á súa recepción. No mesmo prazo dará traslado de copia da reclamación á empresa ou establecemento reclamado para que no prazo de dez días presente alegacións e achegue a documentación que estime conveniente.

**2.** Sen prexuízo do anterior, a unidade de turismo poderá acordar, de estimalo, a práctica das actuacións previas de investigación e inspección necesarias.

**3.** As reclamacións presentadas polos usuarios turísticos perante a delegación provincial da consellería competente en materia de turismo denunciando feitos que correspondan ó coñecemento doutros departamentos da Xunta ou doutras administracións públicas, remitiranse a estas, notificándolle o seu traslado ó reclamante.

### **Artigo 12º**

**1.** Se do contido da reclamación presentada e, se é o caso, das actuacións previas realizadas se apreciara indicio da existencia de infracción administrativa de turismo, tipificada na Lei 9/1997, do 21 de agosto, de ordenación e promoción do turismo en Galicia, a delegación provincial competente en materia de turismo acordará, a carón do Decreto 40/2001, do 1 de febreiro, de refundición normativa en materia de inspección de turismo e órganos competentes no procedemento sancionador, a incoación do correspondente procedemento sancionador, sen prexuízo das accións civís ou penais que puideran corresponder.

**2.** Non apreciándose indicios da existencia de infracción, o órgano competente acordará o arquivo da reclamación, informando ó reclamante das razóns concretas que motivan o arquivo. O mesmo tratamento darase ás reclamacións nas que se aprecie mala fe.

**3.** A desistencia da reclamación, a avinza entre as partes ou a presentación da reclamación fóra do prazo sinalado no artigo 10.3º, dará lugar ó arquivo da reclamación. Sen prexuízo disto, o órgano competente da Administración turística poderá incoar de oficio procedemento sancionador se apreciase algún feito constitutivo de infracción en materia de turismo.

**4.** Arquivaranse sen máis trámite as reclamacións anónimas.

## **Capítulo IV. Infraccións**

### **Artigo 13º**

Os incumprimentos do disposto no presente decreto serán considerados, de conformidade coa Lei 9/1997, do 21 de agosto, de ordenación e promoción do turismo en Galicia, como infraccións en materia de turismo e serán sancionadas segundo o disposto no artigo 93 da citada lei.

### **Disposición adicional**

As unidades de turismo das delegacións provinciais da consellería competente en materia de turismo levarán control dos libros de visitas da inspección de turismo expedidos e das follas de reclamacións de turismo entregadas na respectiva provincia, con indicación dos números dos libros e das follas, así como da data de expedición ou entrega.

### **Disposición transitoria**

Os libros de visitas da inspección turística dilixenciados con anterioridade á data de entrada en vigor do presente decreto manterán a súa validez ata a expedición do novo libro, de acordo co establecido no artigo 5 do decreto. Así mesmo, as follas de reclamacións de turismo das que dispoñan as empresas e establecementos turísticos á entrada en vigor deste decreto terán validez ata o remate das súas existencias.

### **Disposicións derradeiras**

**Primeira.**-Facúltase o conselleiro competente en materia de turismo para dicta-las normas necesarias para o desenvolvemento e aplicación do presente decreto.

**Segunda.**-Este decreto entrará en vigor ó mes seguinte da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vintecatro de outubro de dous mil dous.

Manuel Fraga Iribarne

Presidente

Jesús Pérez Varela

Consellería de Cultura, Comunicación Social e Turismo

CONSELLERÍA DA PRESIDENCIA, RELACIÓNS INSTITUCIONAIS

E ADMINISTRACIÓN PÚBLICA