

Reclamaciones en materia de turismo

1. Consiste en

Poner en conocimiento de la Administración, posibles incumplimientos derivados del funcionamiento de los establecimientos turísticos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. Normativa de aplicación

LEY de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo de Cantabria.

REAL DECRETO 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las empresas turísticas.

3. Requisitos

Cualquier usuario o cliente de un servicio turístico.

Para formular su reclamación el cliente de un establecimiento podrá en cualquier momento interesar al Director o de la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto, el titular de la Empresa, la entrega de una «Hoja de Reclamación».

Cuando se trate de una reclamación sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la «Hoja de Reclamación» previo pago de la factura.

4. Hoja de reclamaciones

La Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los establecimientos turísticos, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

Esta compuesta por tres ejemplares:

La hoja 1 o de color blanco en el caso de las hojas en papel, se remitirá por el reclamante a la Dirección General de Turismo de la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio.

La hoja 2 o de color azul en el caso de hojas en papel, quedará a disposición del reclamante.

La hoja 3 o de color rosa en el caso de hojas en papel, quedará en propiedad del Director o persona responsable del establecimiento.



Al original de la reclamación el cliente unirá cuantas pruebas o documentos considere, para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

5. Lugar de remisión

Se remitirá por correo postal o mediante registro en una administración pública, o por cualquier medio válido en derecho a la siguiente dirección:
Dirección General de Turismo **C/ Albert Einstein núm. 4 - planta 1 - 39011 Santander.**

No se admitirán por correo electrónico.

6. Te interesa saber

Clasificación de infracciones.

Las infracciones administrativas en materia de turismo se clasifican como leves, graves o muy graves.

Se consideran infracciones leves.

Uno. La falta de exhibición de anuncios o distintivos obligatorios o su exhibición sin las formalidades requeridas.

Dos. No expedir o hacerlo sin los requisitos exigidos, facturas o justificantes de cobro por los servicios prestados o no conservar sus duplicados durante el plazo de un año.

Tres. Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos, limpieza de sus locales y enseres y funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario.

Cuatro. La incorrecta prestación de los servicios por el personal encargado de los mismos en cuanto a la prestación y buen trato a la clientela, que suponga falta de respeto y consideración a la misma, siempre que no haya sido debidamente corregida por el titular del establecimiento y no se haya dado la satisfacción debida al usuario afectado.

Cinco. No declarar o hacerlo en tiempo indebido los precios que han de regir para la prestación de servicios cuando aquella declaración sea preceptiva, así como la no exhibición, cuando ésta sea preceptiva, de las listas de precios de los servicios en lugar claramente visible y de fácil lectura por el público.

Seis. La prohibición del libre acceso y la expulsión de los clientes, cuando éstas sean injustificadas.

Siete. La alteración de la capacidad alojativa de los establecimientos hoteleros, mediante la utilización doble de habitaciones calificadas como individuales o mediante la instalación de camas supletorias sin la previa autorización del organismo competente.

Ocho. La acampada fuera de los campamentos de turismo, excepción hecha



de aquellos lugares autorizados por la Dirección General de Turismo, a propuesta del respectivo Ayuntamiento.

Nueve. La omisión de la entrega a los clientes de los establecimientos hoteleros de la preceptiva hoja de admisión, con indicación de la unidad de alojamiento, los precios aplicables y demás extremos exigidos.

Diez. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante prestaciones no solicitadas o no manifiestas.

Once. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros y registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen o funcionamiento de las empresas, instalaciones o servicios como garantía para la protección del usuario.

Doce. Cualquier infracción que aunque tipificada como grave no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

Trece. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Ley y en la vigente normativa en materia de turismo, siempre que no puedan ser clasificadas como graves o muy graves.

Se consideran infracciones graves

Uno. No notificar al órgano competente y en el plazo establecido los cambios de titularidad de los establecimientos.

Dos. La utilización de denominación, rótulos o distintivos diferentes a los que le corresponde conforme a su clasificación.

Tres. La utilización de información o publicidad que induzca a engaño en la prestación de servicio.

Cuatro. La alteración de los aspectos sustantivos para el otorgamiento de la autorización, título, licencia o habilitación preceptiva para la construcción, apertura o ejercicio de una actividad turística.

Cinco. El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre prevención de incendios.

Seis. Efectuar reformas estructurales no autorizadas previamente por la Administración, que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad, que supongan disminución de la calidad o que afecten a la clasificación, categoría y capacidad alojativa del establecimiento.

Siete. El incumplimiento contractual respecto del lugar, tiempo, precio y demás condiciones pactadas.

Ocho. La utilización de dependencias, locales, inmuebles, vehículos o personas para la prestación de servicios turísticos que no estén habilitados legalmente para ello o que estándolo hayan perdido, en su caso, su condición de uso.

Nueve. La percepción de precios superiores a los declarados.

Diez. Las deficiencias manifiestas y generalizadas en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de los locales, instalaciones y enseres.

Once. La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a los clientes en el momento de ser solicitadas.



Doce. La admisión en los campamentos de turismo de campistas fijos o residenciales y la instalación de unidades de acampada prohibida y ello siempre fuera de los límites o porcentajes fijados en la autorización de funcionamiento.

Trece. La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas.

Catorce. La negativa a la expedición de factura o ticket o, habiendo expedido el ticket mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura especificando los distintos conceptos a solicitud del cliente.

Quince. La negativa u obstrucción dolosa en la actuación de los funcionarios en servicio de inspección y sanción.

Dieciséis. El incumplimiento de los plazos concedidos por la Administración Turística para la subsanación de deficiencias de infraestructura o funcionamiento.

Diecisiete. La reiteración en la comisión, en el periodo de un año, de más de tres infracciones leves, o la realización de acciones u omisiones tipificadas como leves en esta Ley pero que afecten a una pluralidad de personas.

Dieciocho. No mantener vigente la cuantía del capital social o las garantías de seguro y fianza exigidas por la normativa de las agencias de viajes.

Diecinueve. Cualquier infracción que aunque tipificada como muy grave, no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

Se consideran infracciones muy graves.

Uno. La oferta de prestación de servicios y realización de actividades turísticas careciendo de la autorización o título-licencia exigida por la normativa aplicable.

Dos. La comunicación dolosa de información inexacta o la aportación de documentación falsa.

Tres. El incumplimiento sustancial de la normativa sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos.

Cuatro. Las deficiencias en materia de infraestructura y actividad que entrañen grave riesgo para los usuarios.

Cinco. Las infracciones de la normativa turística que por su difusión o repercusión dañen de manera notoria la imagen turística de Cantabria.

Seis. La comisión de una infracción grave cuando los responsables de las infracciones hayan sido sancionados mediante resolución firme en vía administrativa dos veces en el plazo de dos años, contando a partir de la primera de ellas, por el mismo hecho infractor, o tres veces, durante el mismo plazo, por hechos diferentes.

Siete. La negativa absoluta a facilitar la inspección turística.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

Consejería de Innovación, Industria
Turismo y Comercio

6. La solicitud será tramitada por el

Servicio de Actividades Turísticas

7. La solicitud será resuelta por

Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio