



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A. DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

ORDEN CYT/920/2021, de 18 de junio, por la que se regula la hoja de reclamación en materia de turismo.

La normativa actual que regula la hoja de reclamaciones viene recogida en la Orden de 28 de mayo de 1986, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio, por la que se regula la hoja de reclamaciones para los establecimientos de empresas turísticas.

Por otra parte, el artículo 12.7 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, reconoce a los turistas el derecho a formular quejas y reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la citada Ley y demás normas de aplicación.

Conforme a lo establecido el artículo 16.2 e) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, las empresas establecidas en la Comunidad de Castilla y León y aquellas que prestan servicios turísticos a través de los establecimientos físicos a los que se refiere el artículo 2 de la citada Ley, tienen el deber de poner a disposición de los clientes las hojas de reclamación, anunciar su existencia de forma visible e inequívoca y facilitar su cumplimentación.

En estas hojas de reclamación, los turistas podrán formular sus quejas o reclamaciones con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, disfrute o utilización de los servicios, bienes o establecimientos turísticos, sin perjuicio de las reclamaciones que puedan formular por cualquier otro medio legalmente previsto.

De acuerdo con el artículo 2.1.b) de la Ley de Turismo de Castilla y León, se entiende por turista a la persona que utiliza los establecimientos, instalaciones, productos y recursos turísticos, o reciben los bienes y servicios que les ofrecen las empresas turísticas, los profesionales turísticos o las entidades turísticas no empresariales.

A los efectos de esta orden, se considerará al turista como la persona reclamante.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Orden de 28 de mayo de 1986 que regula la hoja de reclamaciones así como la incidencia de nuevas disposiciones como son, entre otras, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales o la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de unidad de mercado, así como el desarrollo de las tecnologías de la información, se hace necesario establecer una nueva regulación que incorpore el acceso telemático a la hoja de reclamación para facilitar su gestión, a efectos de reforzar el marco de defensa de los derechos de los turistas y facilitar el cumplimiento de los deberes de los titulares de los establecimientos o de las actividades turísticas contemplados en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

En este sentido, se establece como principal novedad el hecho de que los titulares de los establecimientos y de las actividades turísticas puedan disponer en cualquier momento de hojas de reclamación para entregar a los turistas que quieran presentar la reclamación, sin que lo deban solicitar previamente a la Administración.

Por todo ello, y en ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 26 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León,

DISPONGO

Artículo 1. Objeto.

La presente orden tiene por objeto la regulación de la hoja de reclamación en materia de turismo en Castilla y León.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Se aplicará a los titulares de establecimientos turísticos ubicados en Castilla y León o de las actividades turísticas que se realicen en Castilla y León.

Artículo 3. Disponibilidad de las hojas de reclamación.

1. Los titulares de establecimientos turísticos están obligados a tener hojas de reclamación en cada uno de sus establecimientos y ponerlos a disposición de los turistas cuando éstos lo requieran.

2. Los titulares de actividades turísticas y los profesionales que ejerzan actividad turística sin establecimiento físico, indicarán de manera clara la dirección electrónica donde están disponibles las hojas de reclamación, o bien podrán ponerlas a disposición de los turistas cuando éstos las requieran.

3. Los formularios de la hoja de reclamación estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en la dirección <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

4. En los casos de carecer de hojas de reclamación o de negativa a facilitarlas, el turista podrá presentar la reclamación descargando un ejemplar de la misma mediante el acceso a la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en la dirección: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, o presentar la reclamación por cualquier medio admitido en derecho que considere adecuado, haciendo constar en la reclamación la carencia de las hojas o la negativa a facilitárselas.

Artículo 4. Contenido de las hojas de reclamación.

1. En la hoja de reclamación entregada por el titular de la actividad o del establecimiento turístico o por el personal a su servicio, deberán figurar, debidamente cumplimentados, todos los datos de la actividad o establecimiento turístico contra el que se presenta la reclamación.

2. Cuando el turista presente la hoja de reclamación sin que se la haya entregado el titular de la actividad o del establecimiento turístico, deberá indicar, como mínimo, la identificación del establecimiento o de la actividad turística, así como su ubicación o lugar donde se ejerce dicha actividad turística.

3. En la hoja de reclamación, el reclamante hará constar el lugar, fecha y hora de la reclamación, así como sus datos personales, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los hechos que la motivan y se denuncian y, en su caso, otras peticiones debidamente especificadas. La reclamación deberá firmarse por el reclamante.

En el apartado relativo a la petición, el reclamante podrá incluir, junto a la denuncia, otra petición que deberá especificarse en la reclamación.

4. Cuando el reclamante cumplimente la hoja de reclamación de forma presencial, se la facilitará al titular de la actividad o establecimiento turístico, o personal a su servicio, para que, si lo estima necesario, pueda incorporar sus alegaciones, de forma clara y concisa, y obtener una copia de la reclamación por cualquier medio, como una fotografía o cualquier otra reproducción.

Artículo 5. Presentación de las hojas de reclamación.

1. El turista presentará su hoja de reclamación en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de los hechos objeto de la reclamación, en la forma que se indica en el apartado 3 de este artículo.

2. El reclamante remitirá la hoja de reclamación al órgano periférico competente en materia de turismo de la provincia donde esté ubicado el establecimiento o donde tenga lugar la actividad turística objeto de la reclamación.

3. La reclamación se podrá presentar:

- a) De forma presencial en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- b) De forma telemática, a través del registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, accesible desde la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en la dirección <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

En este caso, el reclamante deberá disponer de DNI electrónico o certificado electrónico expedido por entidad prestadora del servicio de certificación reconocida por la Junta de Castilla y León, y que sea compatible con los diferentes elementos habilitantes y plataformas tecnológicas corporativas, o cualquier medio. La relación de entidades prestadoras de servicios de certificación se encuentra publicada en la citada sede electrónica.

Los interesados deberán presentar el original de la hoja de reclamación, del que podrán conservar una copia, y adjuntarán, junto la citada hoja de reclamación, cuantas pruebas o documentos estimen oportunos para la mejor valoración de los hechos objeto de la reclamación.

La documentación que se aporte será digitalizada y se adjuntará como archivo anexo a la reclamación, sin perjuicio de que la Administración pueda requerir al particular la exhibición del documento o de la información original en los términos previstos en el artículo 28.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Para el caso de reclamaciones en materia de precios o pagos, será preceptiva la presentación de la factura o cualquier otro documento de valor probatorio equivalente, que demuestren el abono previo, excepto que la persona reclamada manifieste su negativa a entregar el citado documento.

Artículo 6. Tramitación de las hojas de reclamación.

1. Recibida la reclamación, el órgano competente periférico en materia de turismo remitirá justificante de su presentación al turista en el plazo de los quince días siguientes a su recepción.

En el mismo plazo dará traslado de una copia de la reclamación al titular de la actividad o establecimiento turístico afectado, para que, en el plazo de quince días presente las alegaciones y aporte la documentación que estime conveniente.

2. En el caso de que la reclamación presentada carezca de datos necesarios para su tramitación, se requerirá a la persona reclamante para que, en el plazo de diez días hábiles, lo subsane, 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 de lo anterior, si se apreciase de oficio algún hecho constitutivo de infracción, se pondrá en conocimiento del órgano competente, acordándose, en su caso, las actuaciones previas de investigación e inspección.

Artículo 7. Información de las actuaciones derivadas de la reclamación.

1. Si del contenido de la reclamación presentada y, en su caso, de las actuaciones previas realizadas, se apreciase indicio de infracción administrativa tipificada en la normativa de turismo de Castilla y León, el órgano competente acordará de oficio la incoación del correspondiente expediente sancionador.

2. No apreciándose indicios de infracción, el órgano competente en materia de turismo acordará el archivo de la reclamación, informando al reclamante de las razones que motivan su archivo.

3. El desistimiento de la reclamación, la avenencia entre las partes o la presentación de la reclamación fuera del plazo señalado en el artículo 5.1 darán lugar al archivo de la reclamación.

4. Las reclamaciones anónimas se archivarán sin más trámite.

Disposición Derogatoria. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 28 de mayo de 1986 por la que se regula la hoja de reclamaciones para los establecimientos de Empresas Turísticas, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden.



Disposiciones Finales.

Primera. Habilitación para su desarrollo y ejecución.

Se faculta al titular del órgano directivo central competente en materia de turismo para dictar cuantas resoluciones y actos sean precisos para el desarrollo y ejecución de esta orden.

Segunda. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 18 de junio de 2021.

*El Consejero
de Cultura y Turismo,*
Fdo.: JAVIER ORTEGA ÁLVAREZ