I. Disposiciones generales

Consejería de Turismo, Industria y Comercio

1369 *DECRETO 77/2022, de 7 de abril, por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística.*

PREÁMBULO

La Constitución Española establece en el artículo 148.1.18ª que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. Además, nuestra Carta Magna dispone en el artículo 149.3 que las materias no atribuidas expresamente al Estado por esta Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas, en virtud de sus respectivos Estatutos.

El artículo 129.b) del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en materia de turismo, que incluye la ordenación del sector turístico, abarcando la regulación de las empresas, actividades y establecimientos turísticos, los derechos y deberes específicos de las personas usuarias y de las personas físicas y jurídicas prestadoras de servicios turísticos, la implantación, coordinación y seguimiento del sistema de información turística y el régimen de inspección y sanción, así como los medios alternativos de resolución de conflictos.

En este sentido, la ordenación y promoción del sector turístico como elemento económico estratégico en el Archipiélago Canario se regula en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Dicho texto legal determina, entre otros aspectos, los derechos y deberes específicos de las personas usuarias y de las personas físicas y jurídicas prestadoras de servicios turísticos, entre los que se encuentra, en el artículo 15.2.d) de la norma citada, el derecho a formular quejas y reclamaciones. Este derecho no puede ser obstaculizado ni impedido, sino que resulta necesario amparar y proteger el estatus jurídico de la persona usuaria turística, mediante una regulación exhaustiva y rigurosa del régimen sancionador en materia turística que se recoge tanto en el Título VI de la norma referenciada, como en el Decreto 190/1996, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística y de la inspección de turismo.

Además, el artículo 20 de la mencionada Ley 7/1995, de 6 de abril, establece la obligatoriedad de que las empresas turísticas tengan en cada establecimiento las hojas de reclamaciones a disposición de su clientela, debiendo facilitarlas cuando la persona usuaria turística las solicite. El establecimiento deberá anunciar de forma bien visible e inequívoca, expresada en castellano, inglés, alemán y otro idioma a elegir, la existencia de hojas de reclamaciones. Carecer de las hojas de reclamaciones obligatorias, no facilitarlas a la clientela o no tramitarlas en tiempo y forma constituye una infracción grave, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 7/1995, mencionada.

A su vez el artículo 20.3 de la misma Ley dispone que tanto las características de las hojas de reclamaciones como el procedimiento de tramitación de las reclamaciones

se determinarán reglamentariamente. Dicho desarrollo reglamentario se efectuó a través del Decreto 168/1996, de 4 de julio, que estableció las características de las hojas de reclamaciones, que tuvo lugar, conforme a la realidad de aquel momento, en formato papel.

El presente Decreto establece como principal novedad frente al Decreto 168/1996, de 4 de julio, por el que se regulan las características de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, la posibilidad de que la persona usuaria turística pueda presentar las reclamaciones, quejas y denuncias de forma telemática en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, a la que accederá a través del código QR, sin perjuicio de que si la persona usuaria turística lo estima conveniente, pueda ejercer su derecho mediante la presentación del formato impreso en cualquiera de los registros establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La fundamentación del nuevo Decreto obedece a la necesidad de adaptarse a una nueva realidad como consecuencia del propio desarrollo de la sociedad de la información y al cambio de las circunstancias tecnológicas y sociales. De este modo, el acceso voluntario por las personas usuarias turísticas a las hojas de reclamaciones en formato electrónico reforzará el derecho a formular quejas y reclamaciones de un modo más sencillo y simplificado. Se trata de una actuación administrativa automatizada a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, que reduce trámites administrativos, tiempos de espera y costes adicionales.

Por su parte, las personas titulares de empresas o establecimientos turísticos estarán obligados, en los términos del artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a relacionarse electrónicamente con la Administración, tanto para la obtención como para la tramitación de las hojas de reclamaciones, así como para las quejas o denuncias. A tal efecto, deberán sujetarse a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones, previstas en el artículo 41 de la citada Ley, siendo preferente la práctica de la notificación por medios electrónicos, en los casos en que exista la obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

La evolución de las nuevas tecnologías y la implantación de las mismas en la sociedad, de las que el sector turístico ha sabido aprovechar las oportunidades que estas le otorgan, tanto en la gestión como en la comercialización de sus productos, han resultado decisivas para instaurar este sistema de hoja electrónica, con el fin de modernizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía e impulsar la tramitación electrónica como medio de gestión habitual de los procedimientos.

Todo esto hace necesaria la modificación, por la disposición final primera del nuevo Decreto, del artículo 13.3 del Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por el Decreto 113/2015, de 22 de mayo, así como, por la disposición final segunda, de los artículos 14.2 y 18.1 y apartado 2 de la disposición adicional octava del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla, dándoles una nueva redacción, a fin de su adaptación a los fines y objetivos perseguidos por el presente Decreto, que responden, como se ha dicho, a la necesidad de adaptarse a una nueva realidad como consecuencia del propio desarrollo de la sociedad de la información y al cambio de las circunstancias tecnológicas y sociales.

La experiencia acumulada en este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. La aprobación de este Decreto resulta necesaria, en la medida que constituye una normativa adaptada a la realidad social presente y futura, en la que las nuevas tecnologías tienen un papel fundamental, al integrar la tramitación electrónica de las hojas de reclamaciones como otra forma de gestión del procedimiento.

La norma es respetuosa con los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, en tanto que con ella se persigue el fin pretendido, no tratándose de una norma restrictiva de derechos. Por el contrario, refuerza las garantías de las personas usuarias al proporcionar los cauces e instrumentos adecuados para hacer llegar al conocimiento de la Administración las anomalías indicadas a los efectos de promover las medidas oportunas para su corrección y, en su caso, represión y sanción.

Asimismo, garantiza el principio de seguridad jurídica, ejerciéndose la iniciativa normativa de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre. En virtud del principio de eficiencia, racionaliza, en su aplicación, la gestión de recursos públicos.

Durante el procedimiento de elaboración del presente Decreto ha primado el principio de transparencia, por cuanto que los objetivos de la norma y su justificación están claramente recogidos en este preámbulo.

En cuanto a la redacción y por lo que respecta a la igualdad de género, se ha dado cumplimiento a la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres. El presente Decreto, por tanto, no recoge condiciones discriminatorias que supongan impacto alguno en la igualdad de género, por lo que la presente disposición no es pertinente al género.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Turismo, Industria y Comercio, visto el dictamen del Consejo Consultivo de Canarias y previa deliberación del Gobierno en su reunión celebrada el día 7 de abril de 2022,

D I S P O N G O:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las características de las hojas de reclamaciones, el procedimiento de solicitud y obtención de las mismas, así como el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias sobre establecimientos y actividades turísticas.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto será de aplicación a las personas titulares de las empresas, actividades y establecimientos turísticos, que como tales se encuentren inscritas en el Registro General Turístico, ya sean personas físicas o jurídicas, que ejerzan su actividad en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Están obligadas a efectuar por medios electrónicos los procedimientos y trámites previstos por esta norma y, en su caso, las que se dicten en su desarrollo, a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, las personas físicas o jurídicas que se citan en el apartado anterior.

3. Asimismo, el presente Decreto será de aplicación a las reclamaciones, quejas o denuncias, que se formulen por aquellas personas usuarias turísticas, a través de medios electrónicos o mediante los formularios impresos, en los términos previstos en este Decreto.

Artículo 3.- Características de las hojas de reclamaciones y formularios.

1. Las hojas de reclamaciones deberán contener como mínimo la identificación del establecimiento o actividad turística, la identificación de la persona que la formula, así como el objeto de la reclamación.

2. Los formularios normalizados de uso obligatorio para formular reclamaciones, quejas o denuncias, así como para la solicitud de las hojas de reclamaciones o tramitación de las reclamaciones se ajustarán a los modelos disponibles en la sede electrónica, que serán aprobados mediante resolución del órgano competente en materia de ordenación turística, que será publicada en dicha sede.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES

Artículo 4.- Solicitud.

Las personas titulares de las empresas, actividades y establecimientos turísticos, que como tales se encuentren inscritas en el Registro General Turístico, solicitarán a través de la actuación administrativa automatizada disponible en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, las hojas de reclamaciones con las que deben contar obligatoriamente para el ejercicio de la correspondiente actividad turística.

Artículo 5.- Obtención.

1. Realizada la solicitud, el sistema informático, una vez comprobado que están inscritas en el Registro General Turístico como titulares de la explotación de la actividad o establecimiento para el que solicitan las hojas, de forma inmediata, remitirá a la persona solicitante:

a) Cartel, de obligatoria exhibición en lugar visible, por el que se anuncia la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de su clientela.

b) Código QR, que se facilitará a solicitud de las personas usuarias para la descarga en su dispositivo electrónico, mediante el que accederá a la hoja de reclamación electrónica para su presentación en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

c) Ejemplar de hojas de reclamaciones, que deberá imprimir y entregar a las personas reclamantes que no pudieran o quisieran optar por el formato electrónico indicado en la letra anterior.

2. Quedará constancia en el sistema informático de la obtención de las hojas de reclamaciones por cada establecimiento o actividad, cuyos datos constarán en las mismas y serán intransferibles.

CAPÍTULO III

HOJAS DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS, QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 6.- Obligación de facilitar las hojas de reclamaciones.

La persona encargada del establecimiento o actividad, sea esta su titular, la persona que ejerza la Dirección del mismo o la persona que se halle en cada momento al frente del mismo, deberá facilitar a las personas usuarias que lo soliciten el código QR correspondiente a las hojas de reclamaciones del establecimiento o actividad sobre la que se reclama, advirtiéndoles la posibilidad de obtener la hoja de reclamación impresa, que entregará en caso de que el cliente opte por la misma, facilitando las explicaciones y datos necesarios para la adecuada cumplimentación.

Artículo 7.- Forma de presentación.

1. Las personas usuarias de servicios turísticos podrán optar por la presentación de las hojas de reclamaciones en formato electrónico disponible en la sede electrónica al que accederá a través del código QR o por la presentación del formato impreso en cualquiera de los registros establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o en la norma que en un futuro la pueda sustituir.

2. Se podrán unir a la reclamación, con independencia del formato elegido, cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos. En el caso de reclamaciones sobre precios será preceptiva la presentación de factura.

Artículo 8.- Quejas y denuncias.

Se podrán formular quejas y denuncias electrónicamente sobre actividades y establecimientos turísticos, mediante el formulario disponible en la sede electrónica del Gobierno de Canarias o en cualquier otro formato dirigido al Departamento competente en materia de turismo, a través de cualquiera de los registros indicados en el artículo anterior.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 9.- Actuaciones e información.

1. Se acusará recibo de toda reclamación, queja o denuncia por el servicio competente en materia de inspección de turismo. Admitida la reclamación se trasladará al titular del establecimiento o actividad turística para que formule alegaciones al contenido de la reclamación en el plazo de quince días. Si la reclamación versara sobre precios o normas internas, condiciones de uso o acceso del establecimiento, deberá anexar a sus alegaciones la lista de precios o normas internas, condiciones de uso o acceso del establecimiento vigentes en el momento de los hechos reclamados.

2. Las reclamaciones, quejas o denuncias recibidas que versen sobre hechos cuyo conocimiento corresponda a otra Administración Pública y organismo, serán remitidas a estos, notificando a la persona reclamante su traslado.

3. Si del contenido de la reclamación, queja o denuncia, se aprecian indicios de comisión de alguna de las infracciones tipificadas por la normativa turística aplicable, el órgano con competencias en materia de inspección ordenará las correspondientes actuaciones previas de comprobación.

4. Si del resultado de las actuaciones previas se iniciara un procedimiento sancionador, se informará a la persona reclamante de su incoación, así como del sentido de la Resolución que hubiera recaído, en su caso.

Artículo 10.- Archivo.

1. Se archivarán las reclamaciones, quejas o denuncias de cuyo contenido no se desprenda la existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa, informando a quien la presentó de las razones concretas que han motivado el archivo.

2. El desistimiento de la reclamación o de la denuncia, así como la avenencia entre las partes, darán lugar al archivo de la reclamación.

El órgano competente podrá incoar de oficio el procedimiento sancionador si apreciara algún hecho constitutivo de infracción en materia de turismo.

3. Asimismo se archivarán aquellas reclamaciones, quejas o denuncias de las que se soliciten aclaraciones o documentación a las personas que las hayan presentado, cuando estas no atiendan al citado requerimiento en el plazo concedido al efecto.

4. También se archivarán sin más trámite las reclamaciones, quejas o denuncias anónimas y aquellas que carezcan de motivación.

Artículo 11.- Régimen sancionador.

Las acciones u omisiones en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, y de acuerdo con el procedimiento previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o en las normas que en un futuro las pudieran sustituir y disposiciones vigentes en materia de ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística de Canarias.

Disposición adicional única.- Referencias al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones turísticas.

Cualquier referencia al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones turísticas por la autoridad turística competente, se entenderá hecha al procedimiento establecido en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

Disposición transitoria única.- Hojas de reclamaciones en formato papel.

Las personas titulares de empresas turísticas, que se encuentren inscritas en el Registro General Turístico y dispongan, para las actividades y establecimientos de los que sean titular, de hojas de reclamaciones en formato papel, conforme al modelo aprobado por Orden de fecha 19 de febrero de 1998 de la Consejería de Turismo y Transportes, podrán hacer uso de ellas y entregárselas a su clientela durante los seis meses siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto, sin que esté obligada la empresa turística a presentar ante la Consejería competente en materia de turismo la copia azul de la referida hoja, al estar sujeta su tramitación a lo previsto en el presente Decreto.

Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

2. Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones:

a) El Decreto 168/1996, de 4 de julio, por el que se regulan las características de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones.

b) La Orden de 19 de febrero de 1998 de la Consejería de Turismo y Transportes, por la que se aprueba el modelo de las hojas de reclamaciones en materia de actividades y servicios turísticos.

c) La sección 3ª (Libro de Inspección) del Capítulo III, Título II (artículos 41, 42 y 43) del Decreto 190/1996, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística y de la inspección de turismo.

d) El apartado 2 del artículo 28 del Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento, aprobado por el Decreto 142/2010, de 4 de octubre.

e) El apartado 3 del artículo 18 del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla.

Disposición final primera.- Modificación del Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 113/2015, de 22 de mayo.

Se modifica el artículo 13 del Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 113/2015, de 22 de mayo, al que se añade un nuevo apartado 3 que queda redactado en los siguientes términos:

"3. Una vez presentada la declaración responsable de inicio de actividad, el Cabildo Insular inscribirá de oficio en un plazo máximo de quince días hábiles, la información sobre la actividad de explotación de la vivienda vacacional, en el Registro General Turístico de la Comunidad Autónoma de Canarias, de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora."

Disposición final segunda.- Modificación del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla.

Se modifican los siguientes preceptos del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla:

Uno. El apartado 2 del artículo 14 queda redactado como sigue:

"2. Una vez presentada la declaración responsable de inicio de la actividad, por el Cabildo Insular correspondiente se practicará, de oficio, la inscripción en el Registro General Turístico, notificando al explotador de manera inmediata el número de inscripción en el Registro."

Dos. El apartado 1 del artículo 18 se modifica con el siguiente tenor literal:

"1. Todos los establecimientos de restauración deberán tener a disposición de las personas usuarias, hojas de reclamaciones ajustadas al modelo oficial regulado en la normativa turística, sin perjuicio de las que fueren exigibles en otras materias. Asimismo se colocará en lugar visible el cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias."

Tres. El apartado 2 de la disposición adicional octava queda redactado como sigue:

"2. El Gobierno de Canarias, a través de la Consejería competente en materia de turismo, desarrollará un procedimiento telemático para la realización de los trámites previstos en este Decreto, que pondrá a disposición de los Cabildos Insulares, quienes podrán utilizarlo previo convenio al efecto. El sistema será diseñado de modo que facilite la asignación inmediata del número de registro."

Disposición final tercera.- Habilitación.

Se faculta a la persona titular del Departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia turística para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Disposición final cuarta.- Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Canarias, a 7 de abril de 2022.

EL PRESIDENTE
DEL GOBIERNO,
Ángel Víctor Torres Pérez.

LA CONSEJERA DE TURISMO,
INDUSTRIA Y COMERCIO,
Yaiza Castilla Herrera.