

Formulación de reclamaciones por las personas usuarias de los servicios turísticos

Organismo Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Código GVA 1915

Código SIA 211003

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Facilitar el ejercicio de los derechos que las personas usuarias de los servicios turísticos tienen reconocidos, dando a los mismos la posibilidad de poner en conocimiento de la administración sus reclamaciones, de forma que ésta pueda adoptar las medidas necesarias para mejorar el servicio que se presta a los mismos

Interesados

Las personas físicas o jurídicas que, como usuarias turísticas, contraten o reciban los servicios resultantes del ejercicio de una actividad turística en la Comunidad Valenciana o de los establecimientos turísticos en los que se preste dicha actividad.

Por otro lado, las actuaciones que se realicen por la Administración tiene la consideración de diligencias previas iniciadas de oficio por denuncia, la cual no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento, de acuerdo con el artículo 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Son empresas y establecimientos turísticos:

- Las de alojamiento (establecimientos hoteleros, viviendas de uso turístico, campamentos de turismo, alojamiento turístico rural).
- Restauración
- Agencias de viajes
- Turismo activo

NOTA: Las reclamaciones relacionadas con el transporte, salvo aquellas que formen parte de un viaje combinado, no son competencia de la administración turística.

Observaciones

*En cuanto al resarcimiento de daños y perjuicios que pudieran existir, o devolución de cantidad que se pudiera pretender, esta Administración Turística no es competente por tratarse de materias de naturaleza civil, que deberá plantearse en su caso, ante los Tribunales de la jurisdicción ordinaria a falta de un acuerdo entre las partes, o ante la Junta Arbitral de Consumo.

Tenga en cuenta que la utilización de las hojas de reclamaciones, cualquiera que sea el motivo de su formulación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones judiciales o administrativas.

Le agradecemos su colaboración y preocupación por la mejora de los servicios de los establecimientos turísticos de esta comunidad, deseando que el incidente no haya influido negativamente en su estancia entre

nosotros.

* DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Constituyen derechos de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, los siguientes:

- Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible, completa y previa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos. Y a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.
- Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.
- Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística.
- Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- Recibir una factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.
- Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos a través de la mediación y el arbitraje. Asimismo, tienen derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas o reclamaciones formuladas.
- Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.
- Exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad correspondientes.

Normativa general

- [Normativa] Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/1994/04/12/77/>)
- [Normativa] Orden de 26 de septiembre de 1994, de las Consellerias de Sanidad y Consumo e Industria, Comercio y Turismo, por la que se desarrolla el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2381, de 7/11/1994). ([https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/\(3\)/](https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/(3)/))
- [Normativa] Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 6999, de 9/04/2013). (<https://www.dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/>)
- [Normativa] Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 8313, de 08.06.2018). (<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/l/2018/06/07/15/con/spa>)

SOLICITUD

Plazo de presentación

- Podrá presentar su reclamación en cualquier momento en que considere que se han lesionado sus derechos como persona usuaria de servicio turístico, tanto personalmente ante el establecimiento -solicitando la hoja de reclamaciones- como por escrito en las direcciones abajo indicadas.
- No obstante, si han transcurrido más de seis meses (infracción leve), 1 año (infracción grave) o dos años (infracción muy grave) desde la comisión de los hechos, la Administración está obligada a declarar la prescripción de la infracción y archivar actuaciones.
- Se recomienda a efectos de facilitar la comprobación de los hechos por la Inspección Turística que se remita la reclamación a la mayor brevedad posible.

Formularios y documentación

- Hojas de reclamaciones o escrito en el que se contengan los mismos datos que en la hoja de reclamaciones (perfecta identificación del reclamante/reclamado y descripción de los hechos), debidamente FIRMADO.
- También deberá presentar aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos y especialmente la factura, sobre todo cuando la reclamación guarde relación con el precio del servicio, además de bonos, contratos, tickets, recibos, folletos, fotografías, resguardos bancarios, así como cualquier otro documento que acredite los términos de la contratación. (Es importante que esos documentos sean originales o fotocopias compulsadas por la Administración Turística o algún organismo oficial (ayuntamiento, notario). Cuando se realice la reserva a través de Internet debe imprimir la página o páginas donde se muestre la oferta turística contratada.
- La ausencia de datos de identificación del reclamado, en determinados supuestos como establecimientos no autorizados, viviendas de uso turístico, no residentes; puede impedir las actuaciones inspectoras.

· HOJA DE RECLAMACIONES

Forma de presentación

Presencial

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.

- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Y preferentemente en:

- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Alicante
- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Castellón
- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Valencia

Telemática

Le informamos que la plataforma de tramitación electrónica de la Generalitat pone su disposición del través del siguiente enlace:

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion

información de apoyo que le puede resultar útil durante todo el proceso de tramitación electrónica:

-Antes de iniciar la tramitación electrónica, compruebe que su ordenador dispone del sistema operativo y navegador. (ver Requisitos en la información de apoyo de la plataforma de tramitación).

-Si va a realizar la tramitación con un certificado digital, puede comprobar que éste cumple los requisitos de funcionamiento. (ver Acceso con certificado en la información de apoyo de la plataforma de tramitación).

-Si durante la tramitación tiene problemas de acceso o de funcionamiento, revise de nuevo la lista de preguntas frecuentes para ver si puede solucionar su problema.

-En caso de que siga necesitando ayuda debido a un problema informático puede enviar un correo electrónico a:

generalitat_en_red@gva.es

-Si necesita hacer una consulta sobre el funcionamiento, puede enviar un correo a:

prop@gva.es

-En cualquier caso, para facilitar la debida atención le rogamos aporte en el correo la información que se indica en el apartado Ayuda en la información de apoyo de la plataforma de tramitación.

IMPORTANTE: Antes de comenzar con la tramitación telemática lea atentamente toda la información de este trámite, con el objeto de preparar la documentación que sea necesaria para su tramitación.

A través del asistente de tramitación accederá a la plataforma de tramitación.

La tramitación electrónica se compone de 6 pasos:

PASO 1, Leer.

PASO 2, CUMPLIMENTAR FORMULARIO DATOS GENERALES

Hay campos que cargan datos que ya están en su firma digital, se cargan automáticamente.

Los campos que están marcados con asterisco, son de obligada cumplimentación.

En Otros campos la persona solicitante ha de detallar, el objeto de su solicitud, en este caso, la solicitud de dispensa.

Cuando estén todos los campos cumplimentados, haga clic en ENVIAR

El formulario de datos generales, requiere firma electrónica.

PASO 3 SELECCIÓN DE FORMULARIOS

Cumplimentación de los formularios asociados a este trámite.

a- Deberá descargar los formularios o plantillas requeridas, así como preparar cualesquiera otros documentos que estime necesario, cumplimentarlos, firmarlos, en su caso, por las personas que, según el tipo de documento, proceda, y guardarlos en su ordenador para tenerlos.

En caso de no cumplimentar todos los campos de un formulario puede que no le deje pasar al siguiente formulario.

b) Anexe los formularios, que previamente usted habrá descargado, cumplimentado y firmado, junto con la documentación requerida, si la hay para este trámite.

PASO 4 PAGAR

Este trámite no requiere el pago de ninguna tasa.

PASOS 5 y 6. REGISTRAR Y GUARDAR

- Hacer click sobre el botón Registrar (le facilitará el número de registro, fecha, lugar y hora de presentación).

- Guardar e imprimir (si lo desea) el justificante de registro.

Su presentación electrónica habrá finalizado.

Acceso con autenticación

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=es&idProcGuc=1915&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

- Cuando un/a consumidor/a solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin remitirle a otras dependencias u oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

- Para formular la queja o reclamación, la persona usuaria del servicio turístico podrá, en cualquier momento, solicitar una hoja de reclamaciones, para cumplimentarla, haciendo constar su nombre, nacionalidad y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la queja o reclamación y concretando su pretensión, con expresión de la fecha en que se formule.

El representante del establecimiento, o en su caso el prestador del servicio, entregará a la persona usuaria del servicio turístico los ejemplares de color blanco y verde y se quedará con la copia de color rosa y amarilla disposición de la inspección correspondiente.

- El/la reclamante deberá remitir la copia de color blanco, una vez cumplimentada, a los Servicios Territoriales de Turismo u Oficinas de Administración Turística de la provincia o municipio donde radiquen dichos establecimientos. El resto no

- Al cumplimentar la hoja de reclamaciones, procure hacerlo de forma legible, concisa y clara, y que responda a hechos

- Si se no solicita la hoja de reclamaciones en el establecimiento, puede rellenar el impreso asociado que aparece en esta misma página, y enviarlo por correo ordinario (no electrónico), debidamente firmado, a las direcciones que aparecen en el apartado ¿Dónde dirigirse?.

- En caso de negativa del establecimiento a entregarle la hoja de reclamaciones, deberá solicitar la presencia de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Autonómica o Local, a efectos de que levanten acta o atestado de los hechos.

- Una vez recibida su reclamación, se analiza si los hechos son susceptibles de constituir infracción a la normativa turística, en este caso se remite a la Inspección Turística para su comprobación, pudiendo iniciarse expediente sancionador al establecimiento. En otro caso, o si no se han podido acreditar fehacientemente los hechos, se archiva la reclamación.

Órganos tramitación

- Servicio Territorial de Turismo - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Turismo - Castellón
AVDA. HERMANOS BOU, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Turismo - Valencia
PL. ALFONS EL MAGNÀNIM, 15
46003 València (València/Valencia)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

RESOLUCIÓN

Obligaciones

Constituyen obligaciones de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas, de conformidad con el artículo 17 de la Ley15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana los siguientes:

- Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos así como su riqueza y valor.

- Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos.

- Abonar los servicios contratados, ya sea en el momento de la presentación de la factura o en el tiempo, lugar y forma convenidos, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja implique, en ningún caso, la exención de pago.
- En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y hora pactadas de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada.
- Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.
- Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.
- Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, los horarios y las reglas de conducta de los lugares de visita y de realización de actividades turísticas.

Observaciones

El/la denunciante o reclamante no se considera legitimado/a para interponer recurso contra el archivo o contra la resolución del expediente sancionador que en su caso se inicie.

Órganos resolución

- Servicio Territorial de Turismo - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Turismo - Castellón
AVDA. HERMANOS BOU, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Turismo - Valencia
PL. ALFONS EL MAGNÀNIM, 15
46003 València (València/Valencia)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

Agota vía administrativa Sí

Sanciones

Las previstas en el artículo 94 de la Ley15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

AYUDA

Dónde consultar dudas sobre el trámite

- sait_turisme@gva.es

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)