

## Formulació de reclamacions de les persones usuàries dels serveis turístics

**Organisme** Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

**Codi GVA** 1915

**Codi SIA** 211003

**Estat** Obert

**Termini de sol·licitud** Obert

### INFORMACIÓ BÀSICA

---

#### Què és i per a què serveix?

Facilitar l'exercici dels drets que les persones usuàries dels serveis turístics tenen reconeguts i donar-los la possibilitat de posar en coneixement de l'Administració les seues reclamacions, de manera que aquesta pugua adoptar les mesures necessàries per a millorar el servei que se'ls presta.

#### Interessats

Les persones físiques o jurídiques que, com a usuàries turístiques, contracten o reben els serveis resultants de l'exercici d'una activitat turística a la Comunitat Valenciana o dels establiments turístics en els quals es preste aquesta activitat.

D'altra banda, les actuacions que realitze l'Administració tenen la consideració de diligències prèvies iniciades d'ofici per denúncia, la qual cosa no confereix, per si sola, la condició d'interessat en el procediment, d'acord amb l'article 62.5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Són empreses i establiments turístics:

- Els d'allotjament (establiments hotelers, habitatges d'ús turístic, campaments de turisme, allotjament turístic rural)
- Restauració
- Agències de viatges
- Turisme actiu

NOTA: les reclamacions relacionades amb el transport, excepte les que formen part d'un viatge combinat, no són competència de l'Administració turística.

#### Observacions

\*Quant al rescabament de danys i perjudicis que pogueren existir, o devolució de quantitat que es poguera pretendre, aquesta Administració turística no és competent perquè es tracta de matèries de naturalesa civil, que s'han de plantejar, si és el cas, davant dels tribunals de la jurisdicció ordinària quan no hi haja un acord entre les parts, o davant de la Junta Arbitral de Consum.

Tingueu en compte que la utilització dels fulls de reclamacions, siga quin siga el motiu de la seua formulació, no exclou la possibilitat d'exercir un altre tipus d'accions judicials o administratives.

Us agraïm la vostra col·laboració i preocupació per la millora dels serveis dels establiments turístics d'aquesta comunitat i desitgem que l'incident no haja influït negativament en la vostra estada entre nosaltres.

## \* DRETS DELS CONSUMIDORS

Constitueixen drets de les persones físiques o jurídiques usuàries turístiques, de conformitat amb l'article 16 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, els següents:

- Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, completa i prèvia a la contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit contra la informació o publicitat enganyosa d'acord amb la normativa vigent.
- Obtindre els documents que n'acrediten els termes de la contractació.
- Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i qualitat de la seua prestació tinga una proporció directa amb la categoria de l'empresa o l'establiment turístic.
- Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
- Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes que estableixen les lleis.
- Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis, així com l'específica en matèria turística.
- Ser informats, de manera clara, sobre les instal·lacions o els serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades sobre aquest tema.
- Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- Formular queixes i reclamacions, i obtindre informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació d'aquestes i el tractament que se'n fa, per a la qual cosa es pot acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret al fet que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.
- Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibisquen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforament, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

### **Normativa general**

- [Normativa] Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen les fulles de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/1994/04/12/77/vci>)
- [Normativa] Ordre de 26 de setembre de 1994, de les conselleries de Sanitat i Consum i Indústria, Comerç i Turisme, per la qual es desplega el Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 2381, de 7/11/1994). ([https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/\(3\)/vci](https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/(3)/vci))
- [Normativa] Ordre 4/2013, de 26 de març, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es modifica el model de full de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 6999, de 9/04/2013). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/vci>)
- [Normativa] Llei 15/2018, 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat 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/vci>)

## SOL·LICITUD

---

### Termini de presentació

- Podreu presentar la vostra reclamació en qualsevol moment en què considereu que s'han lesionat els vostres drets com a persona usuària de servei turístic, tant personalment davant de l'establiment -sol·licitant el full de reclamacions- com per escrit en les adreces que s'indiquen davall.
- No obstant això, si han transcorregut més de sis mesos (infracció lleu), 1 any (infracció greu) o dos anys (infracció molt greu) des de la comissió dels fets, l'Administració està obligada a declarar la prescripció de la infracció i arxivar les actuacions.
- Es recomana, a l'efecte de facilitar a la inspecció turística que comprove els fets, que es remeta la reclamació com més prompte millor.

### Formularis i documentació

- Fulls de reclamacions o escrit en el qual s'indiquen les mateixes dades que en el full de reclamacions (perfecta identificació del reclamant/reclamat i descripció dels fets), degudament SIGNAT.
- També s'han de presentar les proves o dades que puguen contribuir a aclarir els fets i especialment la factura, sobretot quan la reclamació estiga relacionada amb el preu del servei, a més de bons, contractes, tiquets, rebuts, fullets, fotografies, resguards bancaris, així com qualsevol altre document que acredite els termes de la contractació. (És important que aquests documents siguin originals o fotocòpies compulsades per l'Administració turística o algun organisme oficial (ajuntament, notari). Quan es realitze la reserva a través d'Internet, ha d'imprimir la pàgina o pàgines en què es mostre l'oferta turística contractada.
- L'absència de dades d'identificació del reclamat, en determinats supòsits com establiments no autoritzats, habitatges d'ús turístic, no residents, pot impedir les actuacions inspectores.

### · FULL DE RECLAMACIONS

#### Forma de presentació

##### Presencial

- a) En els registres dels òrgans administratius a què es dirigeixen.

- b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració general de l'Estat, a la de qualsevol administració de les comunitats autònomes, a la de qualsevol administració de les diputacions provincials, cabildos i consells insulars, a la dels ajuntaments dels municipis a què es refereix l'article 121 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, o a la de la resta de les entitats que integren l'Administració local si, en aquest últim cas, s'ha subscrit el conveni oportú.
- c) En les oficines de Correus, en la forma que s'establisca reglamentàriament.
- d) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- e) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents.

I, preferentment, a:

- Registre del Servei Territorial de Turisme - Alacant
- Registre del Servei Territorial de Turisme - Castelló
- Registre del Servei Territorial de Turisme - València

### **Telemàtica**

Us informem que la plataforma de tramitació electrònica de la Generalitat posa a la vostra disposició del través del següent enllaç:

[http://www.gva.es/es/inicio/atencion\\_ciudadano/at\\_ciud\\_faq/at\\_ciud\\_faq\\_tramitacion](http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion)

informació de suport que us pot resultar útil durant tot el procés de tramitació electrònica:

- Abans d'iniciar la tramitació electrònica, comproveu que el vostre ordinador disposa del sistema operatiu i navegador. (vegeu l'apartat "Requisits" en la informació de suport de la plataforma de tramitació).
- Si fareu la tramitació amb un certificat digital, podeu comprovar que aquest compleix els requisits de funcionament. (vegeu l'apartat "Accés amb certificat" en la informació de suport de la plataforma de tramitació).
- Si, durant la tramitació, teniu problemes d'accés o de funcionament, reviseu de nou la llista de preguntes freqüents per a veure si podeu solucionar el problema.
- En cas que continuar necessitant ajuda a causa d'un problema informàtic, podeu enviar un correu electrònic a:  
generalitat\_en\_red@gva.es
- Si necessiteu fer una consulta sobre el funcionament, podeu enviar un correu prop@gva.es
- En qualsevol cas, per a facilitar la deguda atenció us preguem que aporteu en el correu la informació que s'indica en l'apartat "Ajuda" en la informació de suport de la plataforma de tramitació.

**IMPORTANT:** Abans de començar amb la tramitació telemàtica, llegiu atentament tota la informació d'aquest tràmit, a fi de preparar la documentació que siga necessària per a tramitar-lo.

Per mitjà de l'assistent de tramitació, accedireu a la plataforma de tramitació.

La tramitació electrònica es compon de 6 passos:

PAS 1: Llegir.

PAS 2: OMLIR FORMULARI DADES GENERALS

Hi ha camps que carreguen dades que ja estan en la vostra signatura digital, es carreguen automàticament.

Els camps que estan marcats amb asterisc s'han d'omplir obligatòriament.

En "Altres camps" la persona sol·licitant ha de detallar l'objecte de la seua sol·licitud, en aquest cas, la sol·licitud de dispensa.

Quan estiguen tots els camps omplerts, feu clic en ENVIAR.

El formulari de dades generals requereix signatura electrònica.

#### PAS 3: SELECCIÓ DE FORMULARIS

Ompliment dels formularis associats a aquest tràmit.

a. Heu de descarregar els formularis o les plantilles requerides, així com preparar qualssevol altres documents que siguen necessaris, omplir-los, signar-los, si escau, les persones que, segons el tipus de document, siga procedent, i guardar-los en el vostre ordinador per a tindre'ls.

Si no ompliu tots els camps d'un formulari, és possible que no us deixen passar al formulari següent.

b) Annexeu els formularis, que prèviament heu descarregat, omplert i signat, juntament amb la documentació requerida, si n'hi ha per a aquest tràmit.

#### PAS 4: PAGAR

Aquest tràmit no requereix el pagament de cap taxa.

#### PASSOS 5 i 6: REGISTRAR I GUARDAR

- Feu clic sobre el botó "Registrar" (us facilitarà el número de registre, la data, el lloc i l'hora de presentació).

- Guardeu i imprimeu (si voleu) el justificant de registre.

La presentació electrònica haurà finalitzat.

#### Accés amb autenticació

[https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM\\_GEN&version=4&idioma=va&idProcGuc=1915&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=va&idProcGuc=1915&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

## TRAMITACIÓ

---

### Informació de tramitació

- Quan un/a consumidor/a sol·licite un full de reclamacions, se li ha de subministrar en el mateix lloc en què la demane o en el lloc identificat com d'informació o atenció als clients, sense remetre'l a altres dependències o oficines centrals distants del lloc en què s'han produït els fets.

- Per a formular la queixa o reclamació, la persona usuària del servei turístic podrà, en qualsevol moment, sol·licitar un full de reclamacions per a omplir-la, per a la qual cosa ha de fer constar el seu nom, la nacionalitat i el número de document nacional d'identitat o passaport, així com les altres dades a què es refereix l'imprés, i hi ha d'exposar clarament els fets que motiven la queixa o reclamació i concretar la seua pretensió, amb l'expressió de la data en què es formule.

El representant de l'establiment o, si és el cas, el prestador del servei, entregarà a la persona usuària del servei turístic els exemplars de color blanc i verd, i es quedarà amb la còpia de color rosa i groga a disposició de la inspecció corresponent.

- El/la reclamant ha de remetre la còpia de color blanc, una vegada omplida, als serveis territorials de turisme o oficines d'administració turística de la província o municipi on estiguen aquests establiments. La resta no

- Quan ompliu el full de reclamacions, procureu fer-ho de manera llegible, concisa i clara, i que responga a fets.
- Si no se sol·licita el full de reclamacions en l'establiment, es pot omplir l'imprés associat que hi ha en aquesta mateixa pàgina i enviar-lo per correu ordinari (no electrònic), degudament signat, a les adreces que s'indiquen en l'apartat "On dirigir-se?".
- En cas de negativa de l'establiment a entregar-vos el full de reclamacions, haureu de sol·licitar la presència dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat, la policia autonòmica o local, a l'efecte que estenguen l'acta o atestat dels fets.
- Una vegada rebuda la vostra reclamació, s'analitza si els fets són susceptibles de constituir infracció a la normativa turística; en aquest cas, es remet a la inspecció turística perquè ho comprove, amb la qual cosa es pot iniciar un expedient sancionador a l'establiment. En un altre cas, o si no s'han pogut acreditar fefaentment els fets, s'arxiva la reclamació.

### Òrgans tramitació

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

## RESOLUCIÓ

---

### Obligacions

Constitueixen obligacions de les persones físiques o jurídiques usuàries turístiques, de conformitat amb l'article 17 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, les següents:

- Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques així com la seua riquesa i valor.
- Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural, i els recursos turístics.
- Abonar els serveis contractats, ja siga en el moment de la presentació de la factura o en el temps, el lloc i la forma convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o queixa implique, en cap cas, l'exempció de

pagament.

- En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment deixant lliure la unitat d'allotjament ocupada.
- Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
- Respectar les instal·lacions i els equipaments dels establiments i les empreses turístiques.
- Respectar les normes de règim interior dels establiments turístics, els horaris i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

### **Observacions**

El/la denunciador o reclamant no es considera legitimat/ada per a interposar cap recurs contra l'arxivament o contra la resolució de l'expedient sancionador que, si escau, s'inicie.

### **Òrgans resolució**

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

### **Esgota via administrativa Sí**

### **Sancions**

Les que preveu l'article 94 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

## **AJUDA**

---

### **On consultar dubtes sobre el tràmit**

- [sait\\_turisme@gva.es](mailto:sait_turisme@gva.es)

### **Problemes informàtics**

- [Formulari de consulta](#)