

Instrucció conjunta de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum i de la Direcció General de Turisme relativa a la tramitació de les reclamacions de les persones usuàries de servicis turístics atenent a la normativa vigent.

I. ANTECEDENTS DE FET

En l'exercici de les competències atribuïdes a la Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç i, en particular, a les Direccions Generals firmants, s'ha posat de manifest, a través de l'anàlisi d'expedients, informes interns i treball de coordinació interprovincial, l'existència de discrepàncies en els criteris d'actuació seguits pels diferents Serveis Territorials en la tramitació de les reclamacions formulades per les persones consumidores i usuàries de servicis turístics.

Així mateix, s'han detectat problemes de coordinació interterritorial i interdepartamental, que repercutixen negativament en l'eficiència administrativa, la uniformitat de criteris i l'adequada protecció dels interessos i drets de les persones consumidores i usuàries dels servicis turístics, prioritària en el marc del model de turisme sostenible i de qualitat que este departament promou.

II. FONAMENTS DE DRET

De conformitat amb la normativa vigent en la matèria i amb el que es disposa en la normativa bàsica de procediment administratiu comú i en l'organització de la Generalitat, correspon a les Direccions Generals competents dictar instruccions i criteris interpretatius per a garantir una aplicació homogènia de la normativa pels òrgans dependents.

III. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

La present Instrucció té per objecte:

1. Unificar els criteris d'actuació dels serveis dependents de les dos DG en la tramitació i seguiment de les reclamacions formulades per persones consumidores i usuàries de servicis turístics.
2. Millorar la coordinació entre els diferents Serveis Territorials i els centres directius.
3. Garantir una resposta homogènia, coherent i de qualitat a la ciutadania.



Serà aplicable als serveis dependents de les dos Direccions Generals, especialment als Serveis Territorials de Turisme i de Comerç, Artesania i Consum, en atenció a les seues competències.

IV. CRITERIS COMUNS D'ACTUACIÓ

El circuit de tramitació de les reclamacions de persones consumidores i usuàries de serveis turístics serà el següent:

1. Venda de Fulls de Reclamacions: La DG de Consum facilitarà a Turisme, a través de los SSTT de les dos, els exemplars de blocs de fulls de reclamacions necessaris, així com els impresos per a satisfer la taxa corresponent. Les empreses i establiments turístics podran adquirir-les en els ST de Turisme.

2. Presentació de les reclamacions: ha de dirigir-se a Turisme conforme al criteri competencial de lloc de prestació dels serveis objecte de la reclamació.

- Les presentades per via telemàtica: han de dirigir-se al lliit específic establert en la web de la DG de Turisme.
- Les presentades presencialment: han de dirigir-se al Servei Territorial de Turisme competent.

En el cas que, malgrat els lliits establerts, la persona usuària presente la seua reclamació davant els serveis de Consum, aquestos hauran de remetre-la al ST de Turisme corresponent conforme al criteri competencial de lloc de prestació dels serveis objecte de la reclamació, acompanyant una Nota de Règim Intern.

Els serveis de Consum no deuen a priori inhibir-se (ni comunicar la seua inhibició a la persona reclamant) ja que correspon a Turisme analitzar el contingut de la reclamació i valorar les actuacions procedents per a donar la millor atenció a la persona usuària.

3.- Anàlisi prèvia de la reclamació i justificant de recepció d'aquesta: correspon a Turisme. Serà la DG, si es rep telemàticament, i els SSTT si la presentació ha sigut presencial. L'anàlisi de la reclamació ha de comprendre els següents punts:

RECLAMANT	Província residència	RECLAMAT	Lloc de prestació de serveis	Es reclama compensació econòmica a l'empresa SI/NO	Indicis/dubtes infracció normativa turística SI/NO



Una vegada analitzada la reclamació:

- 3.1.** Si s'aprecia la conveniència d'una mediació o, si és el cas, arbitratge de consum a l'efecte de promoure una solució extrajudicial del conflicte (sempre que la persona reclamant sol·licite a l'empresa una compensació econòmica), la reclamació ha de remetre's al ST de Consum competent conforme al criteri competencial de domicili de la persona reclamant. No és una inhibició.

En aquest cas, per part de Turisme:

- Es notificarà al reclamant el justificant de recepció i la remissió al ST de Consum corresponent a l'efecte de promoure una solució extrajudicial del conflicte.
- Es remetrà la reclamació al ST de Consum corresponent adjuntant una Nota de Règim Intern indicant que la reclamació ha sigut analitzada, que s'ha justificat recepció a la persona reclamant i que, si és el cas, Turisme realitzarà les accions oportunes en l'exercici de les seues competències si s'aprecien indicis d'infraccions de la normativa turística.

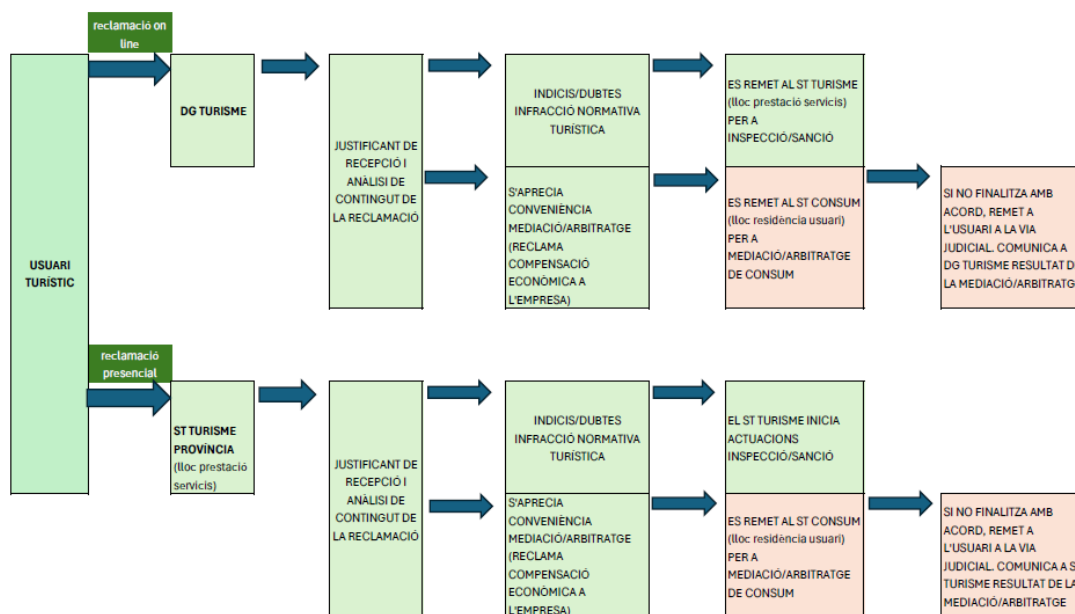
Per part dels ST de Consum:

- Es realitzaran les actuacions oportunes de mediació o arbitratge.
- Es comunicarà el resultat de les mateixes al servei de Turisme que li haja remés la reclamació.
- En cas no aconseguir-se una solució extrajudicial del conflicte, Consum informarà el reclamant del possible accés a la via judicial.

- 3.2.** Si s'aprecien indicis o dubtes sobre possibles infraccions de la normativa turística, el ST de Turisme corresponent realitzarà les actuacions oportunes d'inspecció o sanció.

Les actuacions de Turisme i de Consum són compatibles entre si i no excloents.

Poden resumir-se gràficament de la manera següent:



El director general de Turisme

La directora general de Comerç,
Artesania i Consum