

**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.O.C. 88, de 22.7.1996) (1)**

La Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias (2), reconoce al usuario turístico el derecho a formular quejas y reclamaciones (artículo 15.2.d), ofreciendo una regulación de las mismas en el artículo 20, si bien somete a desarrollo reglamentario la determinación de las características de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones en general.

Con independencia de los medios de defensa reconocidos al consumidor en la legislación específica, es preciso proteger al usuario turístico ante las deficiencias en la prestación de las actividades o servicios turísticos o en el disfrute y utilización de establecimientos o bienes de esta naturaleza, proporcionando los cauces e instrumentos precisos 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.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Turismo y Transportes y previa deliberación del Gobierno en sesión celebrada el día 4 de julio de 1996,

DISPONGO:

#### CAPÍTULO PRIMERO

##### Disposición general

**Artículo 1.** Es objeto del presente Decreto la regulación del procedimiento de tramitación de las reclamaciones y quejas presentadas con motivo de las deficiencias apreciadas por los usuarios turísticos en la prestación, utilización o disfrute de los servicios, bienes o establecimientos turísticos, así como la determinación de las características de las hojas de reclamaciones.

(1) Véase artículo 20 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias (L7/1995).

(2) La Ley 7/1995 figura como L7/1995.

(3) El Decreto 164/1994 figura como D164/1994.

#### CAPÍTULO II

##### Procedimiento de tramitación de las reclamaciones

**Artículo 2.** Las reclamaciones y quejas a que se hace referencia en el artículo anterior se dirigirán a la Consejería competente en materia turística que las trasladará a la unidad de inspección turística de la Dirección General correspondiente.

**Artículo 3.** Además de lo establecido en el artículo 3 del Decreto 164/1994, de 29 de julio, por el que se adaptan los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (3), las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en los centros de información turística de las Corporaciones Locales.

**Artículo 4.** 1. Se acusará recibo de toda reclamación o queja que se formule en el plazo de diez días desde la recepción de las mismas en la unidad de inspección turística.

2. Las quejas y reclamaciones dirigidas a la Consejería con atribuciones en materia de turismo que denuncien hechos cuyo conocimiento corresponda a otras Administraciones públicas u organismos serán remitidas a éstos, notificando al reclamante dicho traslado.

3. Asimismo, las Administraciones y organismos públicos que reciban quejas y reclamaciones formuladas por usuarios turísticos con motivo de deficiencias en la prestación, utilización o disfrute de los servicios, bienes o establecimientos turísticos, deberán remitir las mismas a la Consejería que tenga atribuidas competencias turísticas.

**Artículo 5.** Si del contenido de la queja o reclamación se aprecia indicio de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias (2), el órgano competente acordará la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador de acuerdo con la normativa que rige dicho procedimiento en materia turística, pudiendo ordenar, previamente, la realización de actuaciones de comprobación.

**Artículo 6.** 1. Se archivarán las reclamaciones y quejas de cuyo contenido no se desprenda la existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa. El reclamante será informado de las razones concretas que han motivado el archivo.

2. Asimismo, se archivarán sin más trámite posterior las reclamaciones y quejas anónimas y aquellas en las que se advierta mala fe.

### CAPÍTULO III

#### Características de las hojas de reclamaciones

**Artículo 7.** Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo que apruebe la Consejería competente en materia de turismo y estarán integradas por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio original de color blanco y tres copias de color rosa, verde y azul (1).

**Artículo 8.** 1. Las hojas de reclamaciones serán entregadas a las empresas turísticas en el momento en que se autoricen los establecimientos o el ejercicio de la actividad, vendrán referidas exclusivamente a los mismos y serán intransferibles.

2. En el caso de establecimientos o actividades autorizadas, deberán ser solicitadas por sus titulares o representantes en los supuestos de pérdida, deterioro o cuando se hayan agotado.

3. En el libro de inspección del establecimiento se extenderá diligencia conteniendo la numeración de hojas de reclamaciones que se faciliten.

4. Cuando, de acuerdo con el número 2 de este artículo, se soliciten las hojas de reclamaciones, deberá aportarse el libro de inspección a los efectos previstos en el apartado 3.

**Artículo 9.** La persona encargada del establecimiento, sea ésta su titular, el Director o la persona que se halle en cada momento al frente del mismo, deberá entregar a los clientes las hojas de reclamaciones cuando éstos las soliciten y a facilitarles las explicaciones y datos necesarios para su adecuada cumplimentación.

**Artículo 10.** 1. El reclamante conservará en su poder el ejemplar de color verde a efectos de constancia y remitirá el original (ejemplar blanco) a la Consejería competente en materia de turismo.

2. El cliente podrá unir al ejemplar original cuantas pruebas o documentos sirvan para el me-

jor enjuiciamiento de los hechos. En el caso de reclamaciones sobre precios será preceptiva la presentación de la factura.

**Artículo 11.** En el plazo de un mes a contar a partir del día de la reclamación, el establecimiento o empresa objeto de reclamación remitirá la copia color azul de las hojas de reclamaciones a la Consejería competente en materia de turismo, conservando en su poder el ejemplar rosa.

**Artículo 12.** 1. La empresa, al facilitar al reclamante que lo solicite la hoja de reclamación, rellenará la totalidad del recuadro de datos a cumplimentar por la misma. El hecho de tener que hacerlo el reclamante por negarse a ello la empresa, no afectará la tramitación de las hojas de reclamaciones.

2. En el caso de que la empresa no haga figurar la fecha de la reclamación en el citado recuadro o la consignada discrepe de la que figure puesta por el reclamante, se presumirá válida la más cercana a la presentación de la hoja de reclamaciones en un registro público, salvo prueba en contrario.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Decreto y, en especial, la Orden de 13 de noviembre de 1986, de la Consejería de Turismo y Transportes, por la que se regulan las hojas de reclamaciones de los clientes en establecimientos turísticos.

#### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** Se faculta al Consejero competente en materia de turismo para dictar las disposiciones necesarias en ejecución y desarrollo de este Decreto.

**Segunda.** El presente Decreto entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

(1) Por de Orden de 19 de febrero de 1998 se aprueba el modelo de las Hojas de Reclamaciones en materia de actividades y servicios turísticos (B.O.C. 28, de 4.3.1998).