



**ACTA DE REUNIÓN CELEBRADA PARA COORDINACIÓN
EN EL EJERCICIO DE COMPETENCIAS
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA-DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO**

Justificación formal: reunión celebrada el día 20 de febrero de 2019.

Asistentes:

Por parte del Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX):

- Pedro pablo Benito Boyano, en calidad de Jefe de Servicio de Control de Mercados.
- Serafín Santas Seara, en calidad de Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al consumidor.
- M^a del Carmen Escribano González, en calidad de Jefa de Sección de Información al consumidor (Cáceres).
- M^a Fernanda Mangas Romo, en calidad de Jefa de Sección de Información al consumidor (Badajoz).

Por parte de la Dirección General de Turismo (en adelante Turismo):

- Fernando Conde Rejero, en calidad de Jefe de Servicio de Empresas y Actividades Turísticas.
- David Fernández Pulido, en calidad de Jefe de Sección de Inspección y Asesoramiento a Empresas Turísticas.
- Ana Gema Sánchez Peña, en calidad de Inspectora Provincial de Turismo de Cáceres.
- Marina Godoy Barrero, en calidad de Inspectora Provincial de Turismo de Badajoz.

Motivo de la reunión (Orden del día):

- 1.- Puesta en común sobre práctica existente en ambos organismos en la tramitación de reclamaciones en materia de turismo (criterios de actuación en atención a la persona reclamante/establecimiento,...).
- 2.- Competencias en el ejercicio de actuaciones de conciliación previa al inicio de expedientes sancionadores ante reclamaciones en materia de turismo.

Principal normativa considerada:

- Ley 2/2011, de 31 de enero, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura.
- Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.
- Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en la comunidad autónoma de Extremadura.

Antecedentes:

El campo del turismo es un terreno especialmente propicio para el surgimiento de conflictos de competencias entre la Administración de Consumo y la Administración competente en materia turística.

No obstante, la normativa autonómica tanto en consumo (art.7 y 12 Ley 6/2019) como sectorial en materia turística (art.4 y 12 Ley 2/2011) contemplan la necesidad de que las Administraciones públicas de la comunidad autónoma, en el marco de sus respectivas competencias, deban



establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa para asegurar una homogénea protección de los legítimos derechos e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en Extremadura, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

Pues bien, en el marco de esta necesaria coordinación, ambas autoridades delimitan el ejercicio de sus competencias con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

- Protección eficaz de los legítimos derechos e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en Extremadura.
- Vigilancia y persecución de las actividades que contravengan la regulación normativa en el sector turístico.
- Consecuencia de la interposición de reclamaciones/denuncias en el sector del turismo, coherencia en la autoridad competente a la hora de adoptar medidas de conciliación/mediación junto con las de inspección/sancionadoras cuando así proceda.
- Eficiencia de los recursos disponibles.
- Evitar duplicidad de acciones que den lugar a situaciones o resoluciones contrarias; vulneración del principio *non bis in ídem*; prescripción de infracciones como consecuencia de la demora en la comunicación de hechos;...

Ámbito de aplicación:

Ámbito subjetivo.-

Sujetos, actividades, servicios, empresas y establecimientos que integran el sector turístico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura. A estos efectos, las empresas turísticas pueden ser:

- a) De alojamiento turístico (hoteleros, extrahoteleros y turismo rural).
- b) De restauración (Restaurantes; Cafeterías; Café-bares y otros establecimientos de ocio; Empresas de catering y Salones de banquetes).
- c) De intermediación turística (Agencias de viajes; Centrales de reservas y Organizadores Profesionales de Congresos).
- d) De actividades turísticas alternativas.
- e) Establecimientos singulares

Ámbito objetivo.-

Tratamiento de las reclamaciones/denuncias a través de actuaciones de mediación o conciliación, así como el ejercicio de actuaciones de inspección y, en su caso, potestad sancionadora, relacionados, entre otras, con las siguientes obligaciones:

- a) La falta de distintivos o anuncios de obligada exhibición en los lugares reglamentariamente determinados o carentes de las formalidades requeridas.
- b) La no exhibición de lista de precios.
- c) No entregar cuantos documentos acrediten los términos de su contratación o su entrega incumpliendo los requisitos mínimos de dicha documentación o no expedir factura o justificante de pago a las personas usuarias.
- d) El incumplimiento de la normativa turística que regula la publicidad de los productos, servicios turísticos y precios.
- e) La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a quienes las soliciten.



- f) Las deficiencias en las condiciones de prestación y funcionamiento de los locales, instalaciones, mobiliario y utensilios de los establecimientos turísticos, así como la prestación incorrecta de los servicios por el personal de las empresas turísticas.
- g) La falta de respeto y consideración debida a las personas que desempeñan las funciones de inspección.
- h) La denegación de ajustes razonables consistentes en la adopción de modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, requeridas en casos específicos, para garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de condiciones con el resto de personas usuarias.
- i) La realización de publicidad, descripción e información de establecimientos y/o actividades turísticas que no responda a criterios de utilidad, precisión y veracidad o pueda inducir a engaño o confusión o impida reconocer la verdadera naturaleza del establecimiento o servicio que se pretende contratar.
- j) Incumplir las obligaciones contractuales mediante la falta de prestación de alguno de los servicios contratados, el incumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad o naturaleza con que aquellos fueron pactados o imponer la prestación de servicios no solicitados por las personas usuarias.
- k) No formalizar el contrato de viaje combinado o el incumplimiento de cualquier otra obligación prevista en la norma reguladora de los viajes combinados.
- l) Percibir precios superiores a los exhibidos a las personas usuarias, o percibir precios por servicios no solicitados o que en virtud de la normativa turística no sean susceptibles de cobro.
- m) La negativa infundada a facilitar a las personas usuarias información relativa a los precios y servicios de las empresas turísticas.
- n) Tratar de manera desconsiderada y ofensiva a las personas usuarias.
- o) Vulnerar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- p) Prohibir a las personas usuarias acceder libremente a los establecimientos, expulsarles de los mismos o impedirles el uso de servicios, salvo por causa justificada.
- q) El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre accesibilidad, prevención de incendios, insonorización y seguridad en los establecimientos turísticos.

Asuntos tratados: MEDIACIÓN/CONCILIACIÓN EN MATERIA DE TURISMO

Es necesario poner de manifiesto la importancia que hoy en día cobran los sistemas alternativos de resolución de conflicto, importancia que viene determinada entre otras causas por el escaso valor económico de muchas de las reclamaciones, por las condiciones generales en la contratación, por la posición más débil de la persona consumidora y usuarias y por el acceso poco fácil y costoso de éstas a los Tribunales de Justicia.

En este sentido, la normativa autonómica tanto sectorial en materia turística (art.118 Ley 2/2011) como en consumo (art.38 Ley 6/2019) reconocen y fomentan los sistemas voluntarios de resolución de conflictos. En los que interesa al presente y sin perjuicio de la vía del arbitraje, principalmente la mediación/conciliación con las empresas turísticas al objeto de reparar los perjuicios causados o de corregir las irregularidades administrativas en las que hubiera incurrido.

De esta forma, Turismo confirma la habilitación normativa y su competencia en la realización e impulso de actuaciones de conciliación, previa o simultáneamente, en su caso, a la tramitación del procedimiento sancionador, respecto de aquellos conflictos que puedan suscitarse en este ámbito entre usuarios y empresas turísticas y que se deduzcan de las reclamaciones/denuncias presentadas ante la Administración.



A estos efectos se tienen en cuenta los siguientes parámetros para delimitar las actuaciones entre INCOEX y Turismo:

- Se está al ámbito objetivo indicado al comienzo del presente (obligaciones en el ámbito del Turismo cuyo incumplimiento es susceptible de incurrir en infracción).

Sin perjuicio de lo expuesto y en el concreto ámbito de actuación que a continuación se especifica para INCOEX, éste solo podrá entrar a conocer sobre conflictos que, más allá de su carácter sectorial en turismo, también sean susceptibles de conocimiento al ser materia de consumo conforme a su normativa.

Asimismo, de acuerdo con el art.64 de la Ley 6/2019 y con la finalidad de no incurrir en *non bis in idem*, INCOEX podrá sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo que afecten a empresas turísticas y que no se encuentren relacionadas con las obligaciones prescritas en la citada Ley 2/2011 (ejem. cláusulas abusivas en la contratación, competencia desleal,...).

- Respecto al ámbito subjetivo:
 - TURISMO conocerá de aquellos conflictos que surjan con relación a empresas turísticas con sede y/o domicilio social en Extremadura (incluido comercio electrónico).
 - INCOEX alcanzará el resto de conflictos, esto es, aquellos que afecten a empresas turísticas con sede y/o domicilio social fuera de Extremadura (incluido comercio electrónico), siempre y cuando el reclamante/denunciante tenga su residencia en Extremadura.

Conclusiones y acuerdos adoptados:

De conformidad con el ámbito objetivo definido en el presente, la mediación/conciliación, previa o simultánea, en su caso, a procedimiento sancionador, como consecuencia de reclamación/denuncia presentada se llevará a cabo por:

- TURISMO conocerá aquellos conflictos que versen sobre ámbito sectorial turístico y que surjan con relación a empresas turísticas con sede y/o domicilio social en Extremadura (incluido comercio electrónico).
- INCOEX alcanzará el resto de conflictos en el sector turístico siempre que sean competencias propias de consumo y el reclamante/denunciante tenga su residencia en Extremadura, aun cuando afecten a empresas turísticas con sede y/o domicilio social fuera de Extremadura (incluido comercio electrónico).

Para el desarrollo y efectivo cumplimiento de lo acordado en el presente, ambos organismos mantendrán la colaboración y cooperación necesaria.

En Mérida, a 17 de abril de 2019

Jefe de Servicio de Control de Mercados



Pedro pablo Benito Boyano

Jefe de Servicio de Empresas y Actividades Turísticas



Fernando Conde Reyero