

SERVICIOS: HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. VIAJES Y TRANSPORTES

DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS ENTRE DIFERENTES
ADMINISTRACIONES (CONSUMO, TURISMO, AESA, JUNTAS ARBITRALES
DE TRANSPORTE)



Un ejemplo: inexistencia de hojas de reclamaciones o negativa a entregarlas: restaurante

- Competencia para ejercer potestad sancionadora
- Infracción leve
- Potestad sancionadora:
- Son establecimientos de restauración (Bares, Cafeterías, Restaurantes)
- Servicio de Inspección de la DG Turismo

LOT EXTREMADURA

- **Artículo 42. Obligaciones.**

- Las personas titulares de empresas turísticas tienen las siguientes obligaciones:
- j) Anunciar en lugar fácilmente visible y de forma inequívoca la existencia de hojas de reclamaciones, y facilitar las mismas a las personas usuarias que las soliciten, con las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación.

- **Artículo 102. Infracciones leves.**

- l) La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a quienes las soliciten.

Normativa

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE nº 287, de 30/11/2007).
- - Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.
- - Ley 7/2019, de 5 de abril, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- -Ley 2/2011, de 31 de enero, de desarrollo y modernización del turismo de Extremadura.
- - Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor (BOE nº 247, de 14/10/1972).
- - Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria (BOE nº 168, de 15/07/1983)



ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

NORMATIVA HOSTELERIA

- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios (BOE nº 311, de 28/12/2000).
- - Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios (DOCM nº 29, de 27/06/1997).
- - Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (DOCM nº 36, de 08/08/1997).
- - Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- - Ley 2/1995, de 2 de marzo, contra la venta y publicidad de bebidas alcohólicas a menores.
- - Decreto 72/1996, de 30 de abril, del reglamento de la ley contra la venta y publicidad de bebidas alcohólicas a menores.
- - Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- - Real Decreto 895/2013, de 15 de noviembre, por el que se modifica el R.D. 1431/2003, de 21 de noviembre, por el que se establecen determinadas medidas de comercialización en el sector de los aceites de oliva y del aceite de orujo de oliva

RESTAURANTES, BARES, CAFETERÍAS

- En el caso de los **restaurantes, es Consumo la competente**, salvo cuando se trata de alimentos que le corresponde a la inspección sanitaria.
- **Infracciones comunes:** alta de carteles informativos obligatorios, incumplimiento de normas de publicidad de los bienes y servicios comercializados y sus precios, negativa a satisfacer las demandas del consumidor y hojas de reclamaciones.
- La dificultad de la cuestión deriva de que estas **infracciones son tipificadas por tres leyes** distintas que además determinan órganos competentes distintos en materia sancionadora. Estas leyes son Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas, la Ley de Protección del Consumidor y la Ley de ordenación del turismo.

LOT

- Las disposiciones de la Ley se aplicarán al conjunto de actividades y recursos que integran el sector turístico.
- Se entiende por actividad turística, la destinada a proporcionar a los usuarios turísticos directa o indirectamente los servicios de alojamiento, restauración, información, asistencia y acompañamiento, transporte y actividades complementarias.
- la ley resulta de aplicación a los que denomina sujetos de la actividad turística, entre los que se encuentran las empresas turísticas como son las de restauración.
- Dentro de las empresas de restauración a las restaurantes, cafeterías, bares y similares.
- Este tipo de empresas son consideradas como empresas turísticas y por tanto sujetos de la actividad turística a los que resulta de aplicación el régimen de la LOT
- A los restaurantes, cafeterías, bares y similares les resulta de aplicación, también en materia sancionadora la I.OT.
- En las materias coincidentes en las tres leyes se produzcan como restaurantes, cafeterías, bares y similares **deberían sancionarse conforme a la LOT.**

Turismo y hostelería

- Normativa sectorial autonómica
- 1.- Incidencias en contratación o facturación.
- Propuesta: Mediar y no trasladar
- 2.- Reclamaciones en relación a cancelaciones, fianzas, precios, etc...
- Propuesta: Mediar y en caso de no acuerdo traslado a Turismo.
- 1. “Sustanciar las reclamaciones que procedan para las infracciones que se cometan contra lo prevenido en la presente Ley”.
- 2. En la diferente normativa sectorial de turismo, que entre otras regula instalaciones, servicios, reservas, cancelaciones y precios, las funciones de comprobación y control son competencia de los Servicios de Inspección de Turismo.
- 3. Es función de la inspección turística la investigación y comprobación de los hechos objeto de las reclamaciones y denuncias de los particulares, asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, así como de las comunicaciones de presuntas infracciones o irregularidades, sin perjuicio de la actuación de otros órganos administrativos competentes en materia de protección de los consumidores.

ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS (hoteles, apartamentos, restaurantes, agencias de viaje, viajes combinados,..),

- **CONSUMO REALIZA LA TRAMITACIÓN DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SE PRESENTAN SOBRE HOSTELERÍA Y SERVICIOS TURÍSTICOS CONTRATADO ON-LINE.**
- **LAS RECLAMACIONES QUE SE PRESENTAN SOBRE ALOJAMIENTO Y VIAJES COMBINADOS SE DERIVAN A LA DIRECCIÓN DE TURISMO.**
- **TAMBIÉN HOTELES, RESTAURANTES, BARES, CAMPINGS Y AGENCIAS DE VIAJES RADICADOS EN LA CA (EN CASO CONTRARIO MEDIA CONSUMO)**
- **ES LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO QUIEN GESTIONA LAS RECLAMACIONES (ESPECIALMENTE EN MATERIA DE MANTENIMIENTO INSTALACIONES, RUIDOS, RESERVAS,...) Y TRAMITA LAS INSPECCIONES Y, EN SU CASO, EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR CORRESPONDIENTE.**
- **SI EL CONSUMIDOR RECLAMA CONTRA UNA AGENCIA DE VIAJES POR LA VENTA DE UN SERVICIO SUELTO (BILLETE DE AVIÓN, ESTANCIA HOTEL), LA MEDIACIÓN LA REALIZA CONSUMO.**

TURISMO

- Las reclamaciones contra los servicios turísticos y la tramitación de expedientes sancionadores, le corresponde a Turismo.
- Las profesiones turísticas cuyo acceso y ejercicio se efectúen en la Comunidad entendiendo por tales las que realicen de manera habitual y retribuida, actividades de orientación, información y asistencia en materia de turismo, y otras que reglamentariamente se determinen como tales.
 - Los establecimientos físicos en los que ejerzan su actividad los prestadores de servicios de alojamiento turístico o de restauración.
 - Las actividades de intermediación turística, de turismo activo y otras actividades turísticas no vinculadas a un establecimiento físico, así como a las actividades turísticas complementarias.

Competencia Administrativa para conocer de las reclamaciones y expedientes sancionadores



PLANTEAMIENTO

Determinar cuál es el órgano competente para tramitar las **reclamaciones y los expedientes sancionadores** que puedan derivarse de los incumplimientos contractuales contra agencias de viajes por el concepto del **reembolso** a que tienen derecho los consumidores y usuarios, en viajes combinados y otros servicios turísticos no realizados por causa de la pandemia generada por la COVID-19, dada la **divergencia de criterios** surgidos entre las Administraciones competentes de turismo y consumo.

Se trata, pues, de determinar la administración competente para la **tramitación de reclamaciones y expedientes sancionadores** en materia de viajes combinados y servicios accesorios.

A tal efecto, debemos determinar la relevancia del **domicilio social de la empresa o la modalidad de contratación** (on line, telefónica, presencial) para determinar la competencia de la tramitación de reclamaciones y expedientes sancionadores.

EL DOMICILIO SOCIAL DE LA EMPRESA

En cuanto a la determinación de la autoridad competente en función del domicilio social, este aspecto corresponde a los acuerdos que se adopten en la **Conferencia Sectorial de Turismo**, pero se deberá tener en cuenta que cada autoridad es la responsable de garantizar los derechos sociales y económicos de sus ciudadanos.

El criterio que tienen las autoridades de Turismo de las diferentes CCAA sobre las reclamaciones y denuncias contra hoteles se realiza atendiendo a la **ubicación física del establecimiento**.

Algunos órganos competentes en **materia de turismo** han venido actuando y sancionando a instancia de reclamantes cuyo domicilio radica en su Comunidad Autónoma, a las Agencias de Viajes dadas de alta en el Registro de Turismo de dicha Comunidad, remitiendo todas aquellas reclamaciones de Agencias no inscritas, a los órganos correspondientes en materia de consumo, por considerar que no son de su competencia, al tratarse de transacciones electrónicas.

La Administración de Turismo recibe **inhibiciones** de otros órganos relativas a reclamaciones contra bares, restaurantes, agencias de viajes, portales de internet de reservas turísticas.

La Administración de Turismo asume las reclamaciones contra empresas regladas en cada provincia e inhiben las reclamaciones de establecimientos turísticos con sede en otras CCAA.

En cuanto a la contratación por Internet de viajes combinados, la competencia, de conformidad con la Leyes de Turismo, corresponde a la provincia donde esté legalizada la agencia de viajes y, si es de fuera de España, al Centro Europeo del Consumidor.

Cuando se trata de un viaje combinado contratado online, algunos servicios territoriales derivaban las reclamaciones a Consumo, pero entiendo que es una competencia de Turismo.

1. La competencia sancionadora

- La determinación del **lugar de comisión de la infracción** a los efectos de determinar la competencia del órgano sancionador.
- Si la determinación del lugar de comisión de la infracción puede tener **vis atractiva sobre la normativa aplicable**.

LUGAR DE LA INFRACCIÓN (derogado)

Para determinar el lugar donde se comete la infracción y, por tanto, para determinar la competencia del órgano administrativo que debe sancionar, hay que acudir a lo dispuesto en el artículo 47 que establece:

“1. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora.”

Y en consecuencia podemos entender cometida la infracción en una Comunidad Autónoma cuando su efecto lesivo se manifiesta respecto a una **persona residente en la misma**, con independencia de si el organizador está o no inscrito en el Registro de Turismo de la Comunidad Autónoma de que se trate (si además incumple la obligación de estarlo incurriría en otra infracción administrativa) o si la contratación se ha realizado de forma presencial o electrónica.

ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

En lo que respecta al régimen de infracciones y sanciones a aplicar, entendemos que, si se trata de un incumplimiento de lo dispuesto en el Libro IV del TRLGDCU, sobre viajes combinados, la norma aplicable será la Ley de Turismo autonómica, por expresa remisión del artículo 170 del RDLDCU.

El órgano competente en materia de turismo lo sería para **sancionar los incumplimientos** de contrato del viaje combinado o de las condiciones pactadas, siempre que la persona afectada por el incumplimiento sea un residente en la Comunidad Autónoma.

No serán de aplicación los artículos 49 a 52 del TRLGDCU (nuevos arts. 47 y sig), a los que se circunscribe el capítulo excluido, sino el régimen establecido en las respectivas leyes autonómicas de turismo, y, en particular, los relativos a la potestad sancionadora, así como los arts. 46 a 48 del TRLGDCU (nuevo art. 46), reguladores de la potestad sancionadora.

En el caso de que el organizador del viaje combinado incumpliese lo preceptuado en el artículo 36.4 del citado Real Decreto-ley 11/2020, le sería de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en materia de turismo y no el régimen de infracciones previsto para la defensa de los consumidores y usuarios (art. 170 TRLGDCU), siendo los órganos de la **administración turística** los competentes para la inspección de las agencias organizadoras de viajes combinados y para el conocimiento y resolución de las reclamaciones y denuncias que se presenten por parte de los usuarios de los servicios turísticos.

La Administración competente (Turismo) **tiene vis atractiva sobre la normativa aplicable** (ley de turismo autonómica)

TURISMO

La Administración de Turismo es la **autoridad competente** según la **Comunicación de la Comisión de conformidad con el artículo 5, apartado 2, del Reglamento** publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea del 23/06/2012, serie C/185-1, del Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores, en relación con las autoridades competentes y las oficinas de enlace únicas.

Turismo fue la **autoridad que participó en la transposición** de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, en el RDL 1/2007.

Por su parte, la **Administración de Consumo no ha elaborado normas de desarrollo** de la actividad turística **ni tampoco tiene relación institucional con las empresas** y sus asociaciones que operan en el sector.

Artículo 103. Infracciones graves.

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) Haber sobrecontratado plazas, siempre que la empresa infractora haya facilitado alojamiento a las personas afectadas en condiciones similares, en establecimientos de categoría igual o superior situados en la misma zona o, en su defecto, en otra de la misma localidad.

Esta competencia se ejerce tanto sobre las empresas que **se inscriban** en el registro de agencias de viajes, como sobre aquellas empresas, que **sin estar inscritas**, presten servicios de este tipo, como ocurre con las **academias de idiomas** que ofrecen viajes al extranjero y comprenden el servicio de transporte, alojamiento, enseñanza y actividades recreativas.

La normativa comunitaria **no exige la inscripción en ningún Registro** para la comercialización de viajes combinados, puesto que este tipo de Registros públicos no existe en muchos países de la Unión Europea.

La competencia para la tramitación de reclamaciones

El hecho de que la regulación de los viajes combinados se encuentre incluida en el Texto Refundido no significa que la competencia para tramitar las reclamaciones que se deriven de los mismos corresponda a los organismos de consumo.

Así lo indica el **preámbulo del TRLGDCU**, recogiendo claramente el carácter especial de la actividad turística, *“las referencias a las Administraciones públicas competentes o la **inclusión en el texto refundido de normas sobre contratos cuyo control administrativo está atribuido a administraciones sectoriales distintas de las competentes en materia de consumo, no tiene efectos de atribución o modificación de las competencias administrativas atribuidas por la normativa estatal o autonómica que resulte de aplicación. El texto refundido no prejuzga cuáles sean las Administraciones públicas competentes en relación con las materias contenidas en él, consciente de que la protección de los consumidores es una materia pluridisciplinar en la que concurren diversas Administraciones. Las Administraciones públicas competentes serán, en cada caso, las que tengan atribuida tal competencia por razón de la materia con pleno respeto a la autonomía organizativa de las distintas Administraciones involucradas, en particular en las materias relacionadas con la salud y el turismo.**”*

Art. 36 RD ley 11/2020

Lo anterior es predicable también cuando sea de aplicación el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

Este precepto no es una norma que atribuya o altere ninguna competencia administrativa, por lo que el conocimiento y resolución de las denuncias y reclamaciones presentadas por incumplimientos a lo establecido en el citado artículo corresponderá a los **organismos que tengan atribuida la defensa del consumidor en la materia** de que se trate y no únicamente a los organismos de consumo.

Un ejemplo de ello es que no se ha producido conflicto de competencias por las reclamaciones de los pasajeros aéreos, como consecuencia del **art. 36.1 del citado RD**, sin que haya variado la competencia de la **AESA** respecto a las relaciones de consumo.

Las reclamaciones de los consumidores por cuestiones relativas a los viajes combinados es competencia de la Administración de Turismo

1.- Los viajes combinados se encuentran dentro de las actividades turísticas reguladas en las leyes de turismo

2.- las leyes de turismo asignan a la administración turística la inspección de los establecimientos y servicios turísticos y la tramitación de las reclamaciones y denuncias que formulen los usuarios de estos

La competencia de Turismo se ejerce por **razón de la materia y no por razón de la modalidad de la contratación**.

Los requisitos de información precontractual y su carácter vinculante, el contenido del contrato y su cesión, la modificación del precio, la resolución del contrato y de sus incidencias, son los mismos si la contratación se hace presencialmente en un establecimiento físico, como si se hace a través de la Web de la empresa o telefónicamente.

Carece de lógica que una persona tenga que acudir a diferentes autoridades en función de si la modalidad de contratación ha sido presencial o a distancia para un mismo viaje. Esto por otra parte generaría una inseguridad jurídica para las empresas, puesto que tendría dos interlocutores para un mismo viaje, o que la publicidad por internet que haga el organizador o el minorista no pueda ser tenida en cuenta si la contratación se celebra presencialmente. Nos encontraríamos que ante los incumplimientos de un mismo viaje combinado, cada persona afectada tendría que presentar su denuncia ante una autoridad diferente, según la modalidad de contratación, en la oficina o en un formulario web.

Ante incumplimientos de la regulación de los viajes combinados del RDL 1/2007 las empresas podrían enfrentarse a que se les incoan dos expedientes sancionadores distintos por los mismos hechos, con los mismos fundamentos jurídicos, pero con cuantías diferentes, puesto que cada autoridad debe aplicar un regulación diferente.

Sería ilógico que se aplicase un régimen sancionador diferente ante unos mismos hechos e idénticos incumplimientos, al entender que la competencia corresponde a autoridades distintas según la modalidad de contratación elegida.

En cambio, la competencia para conocer de la contratación electrónica por la Administración de Consumo se refiere a los aspectos recogidos en el Título II “Condiciones generales y cláusulas abusivas” y el Título III “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.” del Libro Segundo del RDL 1/2007.

3.- La normativa turística tiene por objeto tanto la faceta de ordenación y promoción de las actividades turísticas como la protección de los usuarios de los servicios turísticos, ya que la práctica totalidad de las normas turística contienen un amplio catálogo de derechos del usuario turístico

4.- La protección del consumidor no es una cuestión ajena a la finalidad de la normativa turística, dado que las normas autonómicas regulan aspectos de naturaleza contractual, dirigidos a la protección del usuario turístico.

5.- Con relación a las reclamaciones que formulan los consumidores, la normativa turística suele establecer un modelo específico de hojas de reclamaciones para los servicios turísticos, distinto del fijado con carácter general en la normativa de consumo.

6.- A pesar de que algunas conductas puedan tener su encaje en el art. 49.1, letras j, k, l, la autoridad de consumo no será competente, en virtud de lo dispuesto en el art. 170, y la remisión que hace a la normativa de turismo, y, en consecuencia, a la Administración turística. El hecho de que una determinada conducta no tenga encaje en el catálogo de infracciones de una concreta Ley de Turismo no enerva tal conclusión, pues se trata sólo de una falta de tipicidad de la ley, que debería ser subsanada.

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

CONCLUSIÓN

Las Leyes Autonómicas de Turismo atribuyen a la administración turística la protección de los derechos y de los legítimos intereses de los usuarios turísticos, la inspección de establecimientos y servicios turísticos y la tramitación de las reclamaciones y denuncias que se formulen.

De este modo, la Administración turística ostenta la competencia para tramitar las reclamaciones en materia de viajes combinados y, en su caso, para iniciar el correspondiente procedimiento sancionador por incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Libro IV del TRLGDCU, **siempre que el usuario afectado sea residente en esa Comunidad Autónoma, con independencia del domicilio del organizador y de la forma presencial o telemática utilizada para la contratación del viaje combinado**, sin perjuicio de que los reembolsos a los que pueda tener derecho el interesado, derivados de lo dispuesto en el artículo 160 del TRLGDCU (incluso tras la reformada operada por el RDL 11/2020), puedan reclamarse ante los tribunales ordinarios o ante la Junta Arbitral de Consumo.

La competencia de Turismo se ejerce **por razón de la materia y no por razón de la modalidad** de la contratación.

A photograph of a business meeting in progress. Several people in professional attire are gathered around a table. One person is pointing at a tablet displaying a document with charts and text. Another person is holding a smartphone. There are coffee cups on the table. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

CUESTIONES PROBLEMÁTICAS SOBRE COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

1.- Me gustaría que se clarificara el ámbito subjetivo de aplicación de las normas de turismo de la CV. Entiendo que es importante en orden a determinar sobre qué reclamaciones de viajes combinados es competentes Turismo.

- Artículo 86. Sujetos responsables. EXTREMADURA
- 1. Serán responsables administrativamente de las infracciones en materia de turismo las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que realicen actividades comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente ley a las que les sean imputables las acciones u omisiones tipificadas en ella como infracciones.
- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.
- Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación al conjunto de recursos, sujetos, actividades, servicios, empresas y establecimientos que integran el sector turístico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- **¿Turismo GV es únicamente competente sobre las reclamaciones en materia de viajes combinados cuando se trate de una agencia de viajes que sea una empresa turística de la Comunitat Valenciana en los términos establecidos en la Ley 15/2018 y el Decreto 101/2018?**

RESPUESTA

- 2 opciones:
- 1.- Competencia de TURISMO. GALICIA.
- Art. 88.b Ley 15/2018.
- 2.- Competencia de CONSUMO.
- CONSUMO ASTURIAS tramita reclamaciones de empresas de fuera de la CCAA si el consumidor reside en ella.
- Turismo únicamente actúa sobre agencias de viaje que tengan su domicilio social o establecimiento físico abierto en GV, si la empresa es de fuera consideran que no tienen competencia, aunque en algunos decreto de intermediación turística también hace referencia a la contratación a distancia.
- En el caso que planteas, la reclamación la tramitaría CONSUMO para que no dejar desprotegido al consumidor.
- En la mayoría de las ocasiones, al tratarse de una empresa de fuera de GV sería una contratación a distancia, con lo que la competencia de CONSUMO sería plena (para tramitar la reclamación y para un eventual sancionador), ya que consideramos el contrato celebrado en GV, de acuerdo con lo establecido por el art. 29 de la Ley de servicios de la sociedad la información.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante RDL 1/2007) regula en su Título IV la potestad sancionadora.

- **¿Lo previsto en el citado Título IV del RDL 1/2007 es de aplicación a Turismo GV en materia de viajes combinados o es de aplicación el régimen sancionador establecido en nuestra Ley 15/2018 al ser Turismo competencia exclusiva de la GV?**
- Por otra parte El artículo 92.9 de la Ley 15/2018 considera como una infracción de carácter grave el incumplimiento por las agencias de viajes de las obligaciones contenidas en el Libro IV del RDL 1/2007 o norma que la sustituya
- **2ª Es decir, ¿ sí no existiera la infracción del art. 92.9 de la Ley 15/2018, Turismo GV sería competente en materia de viajes combinados?**

RESPUESTA

- **Es de aplicación el régimen sancionador establecido en Ley 15/2018 al ser Turismo competencia exclusiva de la GV**
- **Sí, por remisión del art. 170 TRLGDCU.**

El artículo 47 RDL 1/2007 determina la administración competente en función **del lugar** donde se haya cometido la infracción con independencia de quién sea el sujeto responsable.

- 3ª Si el citado artículo nos fuera de aplicación ¿Tendríamos sujetos responsables de las infracciones en materia de viajes combinados que no están establecidos en el artículo 88 de la Ley 15/2018, es decir, tendríamos unos responsables distintos y exclusivos para la infracción establecida en el artículo 92.9 de la Ley 15/2018?

RESPUESTA

- Es incongruente 2 criterios distintos, lo que origina 2 tipos de sujetos responsables: debes aplicar tu ley de turismo y no el art. 47.

4ª ¿Sería Consumo GV la competente en una reclamación sobre viajes combinados contra una agencia de viajes que no es una empresa turística de la Comunitat Valenciana cuando no se haya contratado on line y el reclamante esté domiciliado en la CV?

- El artículo 64 del Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana (en adelante RDL 1/2019 del Consell) determina **la competencia sancionadora en función de que las infracciones se hayan cometido en el territorio de la CV** con independencia de quién sea el sujeto responsable.
- El artículo 64.3 del RDL 1/2019 del Consell dice que, en el caso de contratación a distancia o comercio electrónico, la infracción se entiende cometida en el lugar donde radique el domicilio de la persona consumidora.

RESPUESTA

- TURISMO GV: ART. 88.b) Desarrolla actividad en GV, es contratación presencial, domicilio del consumidor en GV.
- Podría ser competente CONSUMO para tramitar la reclamación en vía mediadora o arbitral, por aplicación del Acuerdo de la 26 Conferencia Sectorial de Consumo, que establece que será la comunidad autónoma de residencia del consumidor la que tramite sus reclamaciones. Evidentemente, en caso de que se detectase alguna infracción, ya no sería competentes, sino que tendría que devolverla una vez efectuada la mediación y el ofrecimiento de arbitraje a la CCAA donde se haya adquirido el bien o prestado el servicio.
- Lo que ocurre es que éste es un acuerdo de la conferencia sectorial de consumo y algunas CCAA consideran que no puede extenderse a otros ámbitos, como turismo, por lo que este tipo de reclamaciones **las están devolviendo a la ccaa donde se ha efectuado la contratación, al considerar que el acuerdo no sería de aplicación.**
- GALICIA: **No, en tal caso sería la administración turística de la CCAA donde tenga la agencia en cuestión su sede.**
- De todas formas, este principio de proximidad al ciudadano suena muy bonito sobre el papel, pero no lo comparto, su aplicación evidencia un día tras otro que sirve para dilatar la solución de las reclamaciones, para que las reclamaciones hagan turismo por España y en la mayoría de los casos la mediación es infructuosa, al no disponer del elemento cercanía a la empresa.

5ª ¿Debería cumplir la mercantil titular de la web lo previsto en el Libro IV del RDL 1/2007 sobre viajes combinados? En caso afirmativo ¿qué administración debería exigir el cumplimiento de esta norma?

- Una página web, de titularidad de una mercantil con sede en España, comercializa viajes combinados como empresa prestadora de servicios de la sociedad de la información.
- Según establece el artículo 2.4 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico están sujetos a la legislación en función de la actividad que desarrollen

RESPUESTA

- Yo entiendo que sí debería cumplirlo al comercializar ella misma viajes combinados y no ser una simple plataforma de ofrecimiento de servicios de otras empresas.
- La administración competente para exigir su cumplimiento “en abstracto” entiendo que sería la de la CCAA del domicilio social de la empresa (turismo o consumo, según el reparto competencial de cada ccaa), pero si el incumplimiento se evidencia como consecuencia de una reclamación o denuncia lo sería la comunidad que la estuviese tramitando, siempre que dispusiese de potestad sancionadora (por haber contratado el viaje por internet un consumidor domiciliado en su comunidad, por ejemplo).

6ª ¿Qué administración sería la competente para atender su reclamación?

- Un viajero, con domicilio en la GV, contrata electrónicamente un viaje combinado con una plataforma que es una mercantil con sede en las Islas Seychelles y presenta una reclamación por un viaje combinado.

RESPUESTA

- TURISMO GV. ART. 88.B)
- ASTURIAS: Sería CONSUMO, por el art. 29 de la LSSI y por la negativa de Turismo a tramitar reclamaciones sobre viajes combinados que no haya sido contratados en establecimiento físico, aunque la experiencia que tenemos es que las empresas de fuera de la UE ni te contestan.
- Galicia: La CCAA del consumidor pero esa reclamación quedará en nada.

7ª ¿Qué administración es la competente en este caso?

- El caso de Cataluña.
- En la administración catalana, todas las reclamaciones -incluidas las que son contra establecimientos turísticos- se resuelven por Consumo, en concreto y en la actualidad, por la Agencia Catalana de Consum.
- Se nos ha dado el siguiente caso: Un señor, con domicilio en València, contrató presencialmente un viaje combinado con una agencia de viajes ubicada en Barcelona que fue cancelado por la COVID-19. Este señor presentó una reclamación ante CONSUM GC. Ésta se inhibe y lo envía a CONSUMO GV por tener el reclamante su domicilio en Valencia quien se vuelve a inhibir y lo remite a TURISMO GV al considerar que es de nuestra competencia por tratarse de un viaje combinado.

RESPUESTA

- En este caso sería Cataluña quién debería tramitarla.
- Hubo una época en que Cataluña remitía reclamaciones turísticas amparándose en el Acuerdo de la 26 CSC, pero este tema se trató en el grupo de trabajo de reclamaciones del Ministerio y se llegó al acuerdo de que no se remitirían a aquellas comunidades que no tuviesen competencia en materia de turismo.
- **Turismo lo manda a Cataluña pero ahí se inhibien en favor de consumo y acaba de nuevo en turismo o queda en el limbo de los justos. Así que, turismo debería tramitarla.**

8ª ¿Existen actuaciones de las agencias de viajes, en materia de viajes combinados, no incluidas como obligaciones en el citado Libro IV ? ¿Cuáles serían? ¿Cuál sería, en este caso, la administración competente, como se determinaría la competencia?

- El artículo 92.9 de la Ley 15/2018, establece como una infracción de carácter el incumplimiento por las agencias de viajes de las obligaciones contenidas en el Libro IV del RDL 1/2007 o norma que la sustituya.

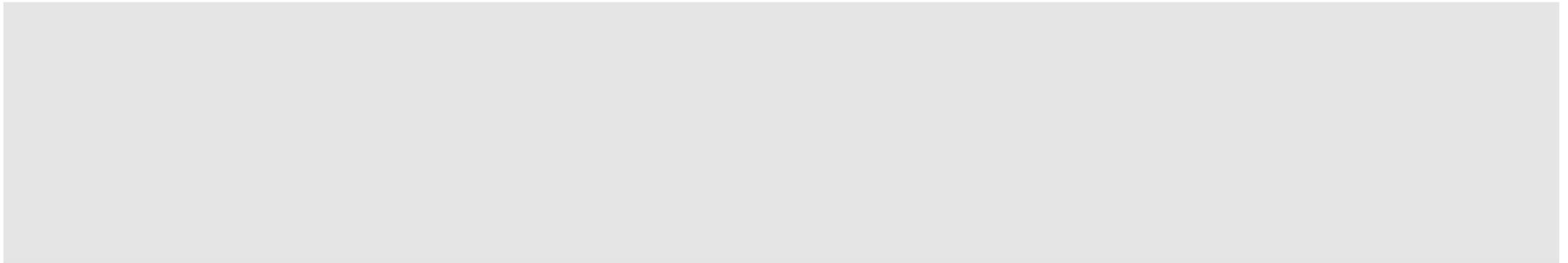
RESPUESTA

- Carecer de libro de inspección o de hojas de reclamaciones.
- TURISMO GV: competencia por razón de la materia, no por razón del domicilio del consumidor ni por razón de la sede de la Agencia.
- CONSUMO no tramita habitualmente reclamaciones por viajes combinados,
- En algunas CCAA están tramitando sancionadores a raíz del Covid de acuerdo con el reparto pactado con Turismo (Turismo tramita la reclamación y CONSUMO el sancionador si no devuelven) y la verdad que en los casos de agencias grandes como el corte inglés o halcón está funcionando, en cuanto les llega el expediente sancionador se soluciona la reclamación.
- Más problemático es el tema de alguna agencia pequeña o de las que organizan viajes de inmersión lingüística, que llevan año y medio sin actividad y me temo que acabaran en concurso de acreedores.

REGLAS FINALES

- Recibimos inhibiciones de todas las reclamaciones contra bares, restaurantes, agencias de viajes, portales de internet de reservas turísticas.
- Turismo asume las reclamaciones contra empresas regladas de esta provincia
- Y las reclamaciones de empresas con sede en otras CCAA ¿inhibición? NO
- El art. 88 de la Ley de Turismo establece de forma clara que son sujetos responsables de infracciones en materia turística las empresas turísticas de la CV. Hay una excepción con los portales de Internet de viviendas turísticas, que la normativa de turismo los considera de forma expresa responsables solidarios en una de las infracciones tipificadas como graves (art.92.17 de la Ley de Turismo).
- En cuanto a las contratación telemática de viajes combinados, la competencia de conformidad con la Ley de Turismo, corresponde a a Turismo, por razón de la materia, siempre que desarrolle su actividad en la GV.

TRANSPORTE AÉREO



Marco normativo

- La [Ley 21/2003, de 7 de julio](#), de Seguridad Aérea, en su artículo 37 dispone lo siguiente:
- *Artículo 37. Obligaciones específicas de las compañías aéreas y empresas de trabajos aéreos.*
- *2. Las compañías dedicadas al transporte aéreo comercial están obligadas, además, a:*
- *1.ª Cumplir con las obligaciones establecidas para la protección de los derechos de los pasajeros en el Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos y en el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.*
- *2.ª Informar de las causas de la cancelación o el retraso del vuelo, así como de los derechos que asisten a los pasajeros afectados. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será ofrecida por las compañías de forma inmediata, sin necesidad de que les sea requerida por los pasajeros, tras tener conocimiento de las circunstancias que concurran(...)"*
- La mencionada obligación de las compañías aéreas y empresas de trabajos aéreos, es vigilada e inspeccionada por la autoridad aeronáutica como establece el [Real Decreto 98/2009, de 6 de febrero](#), por el que se aprueba el Reglamento de inspección aeronáutica.

Reglamento 261/04

- **Ámbito territorial 2.1.1. Ámbito geográfico**
- El artículo 3, apartado 1, del Reglamento limita el ámbito de aplicación a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea una compañía de la UE.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

- [Reglamento \(CE\) nº 261/2004](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Se debe señalar que el artículo 16 del precitado Reglamento indica: *“Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado”*.
- El organismo designado en España ha sido la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**.

- 
- [Reglamento \(CE\) nº 1107/2006](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
 - En su artículo 14, también se indica que debe existir un organismo en cada Estado miembro responsable de velar por su ejecución, siendo la autoridad aeronáutica.

COMPETENCIA DE LA AESA

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea es et organismo competente para la gestión de las reclamaciones que tengan por objeto una posible vulneración de los derechos de asistencia y compensación que asisten en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (*Reglamento (CE) N 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004*).
- Asimismo, también es competente para ía gestión de las reclamaciones que tengan por objeto una posible Vulneración los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (*Reglamento 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006*).

TRANSPORTE AÉREO

- Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo
- 1. Cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque o cambio de clase con partida o llegada a un aeropuerto español.
- Propuesta: No mediar, inadmitiendo e informando de organismo específico: AESA
- 2. Pérdida o deterioro de las maletas/equipaje, facturación, contrato, cláusulas abusivas, etc.
- Propuesta: Mediar y no trasladar a AESA (no es competente).

AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) (indicar consumidor que exige reclamación previa ante el departamento de atención al cliente de la COMPAÑÍA AÉREA)

- CONSUMO hace una mediación con la compañía aérea. Si no hay arreglo, se remite a AESA, siempre que la reclamación entre dentro de su ámbito competencial (cancelaciones, retrasos, overbooking, descuento de residente etc.).
- Si bien no son muchas reclamaciones a lo largo del año, excepcionalmente se realiza mediación en supuestos en los que AESA no entra (ejem.: equipajes). En el resto de supuesto se informa de los pasos a seguir para su tramitación ante la compañía responsable y posteriormente AESA.
- Exclusivamente estos supuestos:
- La actual forma de actuación en este ámbito es remitir las reclamaciones respecto al Reglamento 261/2004 a la AESA, aunque, dependiendo de la línea aérea y su disposición a llegar acuerdos con el consumidor, en algunos casos se realizan actuaciones en este sentido por Consumo.
- En todo caso se tramitan por Consumo cuando la AESA ya se ha pronunciado sobre la procedencia de una compensación de acuerdo con el citado reglamento pero la aerolínea no satisfizo dicha compensación.
- El resto de reclamaciones se tramitan directamente por Consumo.

- 
- Cancelación de vuelos por la compañía: AESA
 - Retrasos; denegación de embarque (por ejemplo a overbooking) o cambio de clase: AESA.
 - CONSUMO: RESTO SUPUESTOS (cancelación viaje por el consumidor, pérdida de equipajes,...)
 - **PAIS VASCO: LAS RECLAMACIONES SOBRE VUELOS CANCELADOS, RETRASOS Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE SE TRASLADAN A AESA.**
 - **EL RESTO DE RECLAMACIONES SE MEDÍAN.**
 - **CATALUÑA: SIEMPRE HACEMOS LA MEDIACIÓN Y EN CASO DE QUE NO PROSPERE SEGÚN EL FONDO LO PASAMOS PARA SANCIONAR A NUESTRA INSPECCIÓN O A AESA**
 - **ANDALUCIA: se realiza la mediación por la Administración de Consumo y, en caso de no prosperar, se envía la reclamación a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.**
 - **En el caso de Ryanair la Junta Arbitral de Consumo autonómica tiene contactos directos con la empresa que facilitan la práctica de la mediación.**

Sobre qué materias se puede reclamar ante AESA

- Vuelo cancelado,
- Vuelo que haya llegado con un retraso superior a tres horas a su destino final
- Denegación de embarque debida, por ejemplo a overbooking.
- Cambio de clase.
- Denegación de reserva alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero.
- Denegación de embarque a una persona con discapacidad o movilidad reducida que tenga un billete válido, salvo por motivos de seguridad establecidos por la normativa o las autoridades de aviación civil o cuando las dimensiones físicas de la aeronave lo impidan.
- Falta de asistencia a las personas con movilidad reducida o discapacidad por parte de la entidad gestora del aeropuerto que deberá asumir la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia.
- Faltade asistenciaa las personas con movilidad reducida o discapacidad por parte de las compañías aéreas que deberán prestar sin cargo adicional alguno.
- Para más información consultar el siguiente sitio web: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/info_derechos/default.aspx

Procedimiento

- **Primero:** Realizar una reclamación a la compañía aérea correspondiente y/o gestor aeroportuario en caso de tratarse de una reclamación basada en el Reglamento 1107/06.
- Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando sus sitios web para estas cuestiones. Para reclamaciones relativas al R1107/06 pueden utilizarse las hojas de reclamaciones del aeropuerto (AENA).
 - La reclamación se debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
- Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados.
- Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.
- La Compañía Área dispone de un plazo de 1 mes para contestar.

- 
- • Segundo: En caso de no recibir respuesta, o no ser esta satisfactoria, se puede presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno.
 - AESA pone a disposición de los usuarios los siguientes medios:
 - o @: sau.aesa@seguridadaerea.es
 - o Correo postal: AESA. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020-Madrid
 - o Teléfono de atención al usuario:+34 913968210, en horario de mañana de 8:30h a 14:30h de lunes a viernes.

- 
- **Tercero:** Se recomienda utilizar el formulario que AESA tiene a disposición de los ciudadanos o hacer un escrito detallando con precisión el tipo de incidente, datos personales, fecha del incidente, hora del vuelo, número identificador del vuelo, breve descripción del tipo de incidencia, etc.
 - Con la descripción de los hechos, se debe adjuntar copia legible de la reclamación previa interpuesta a la compañía aérea/gestor aeroportuario, así como las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, copia del billete de avión, copia de la reserva o de las tarjetas de embarque y demás documentación de interés.
 - http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4411666/formulario_para_reclamar_ante_aesa3.pdf

- 
- **Cuarto:** AESA proporciona un listado de contactos con la autoridad nacional competente de cada estado miembro para poder tramitar una reclamación cuando el incidente ha tenido lugar en un aeropuerto de la UE (fuera de España). Pero, si el usuario lo prefiere, también puede trasladarla directamente a AESA para que se haga el traslado a dicho organismo desde AESA.
 - Autoridades responsables del Reglamento 261/2004 de otros Estados miembros.
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Competencias CONSUMO

- deficiente calidad en la prestación del servicio,
- incidentes con tarifas, tasas (su devolución) y billetes (identidad del pasajero),
- tarjetas de embarque, (cobro por su emisión)
- equipajes, (pérdida, retraso o deterioro)
- cancelación del billete de vuelta tras no volar en la ida (cláusula no-show),
- términos y condiciones del contrato de transporte con la compañía aérea,
- agencias de viaje y viajes combinados
- daños personales y lesiones
- reclamaciones fuera del ámbito de aplicación del Reglamento (CE) N° 261/2004

Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

- Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.*
 - Se modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, en los siguientes términos:
 - Uno. Se añade un nuevo artículo 45 bis que queda redactado como sigue:
 - «Artículo 45 bis. *Infracciones en relación con la asistencia y compensación a los pasajeros.*
 - Tres. Se añade un **nuevo artículo 62 bis**, que queda redactado como sigue:
 - «Artículo 62 bis. *Especialidades de la iniciación de determinados procedimientos sancionadores.*

«Artículo 45 bis. Infracciones en relación con la asistencia y compensación a los pasajeros.»

- **Infracción grave:** el incumplimiento de las decisiones emitidas por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en relación con las reclamaciones de los pasajeros formuladas al amparo del Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- **Infracción leve:** el cumplimiento tardío o defectuoso de las decisiones emitidas por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en relación con las reclamaciones de los pasajeros formuladas al amparo del Reglamento (CE) 261/2004, del Parlamento y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. A estos efectos se considera que el cumplimiento es tardío o defectuoso cuando el mismo se efectúa una vez interpuesta demanda de ejecución por el pasajero ante el juzgado competente para conocer de la misma. A estos efectos, el juzgado competente notificará a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, a la vez que al pasajero y a la compañía aérea, el auto por el que despacha ejecución.»

«Artículo 62 bis. Especialidades de la iniciación de determinados procedimientos sancionadores.»

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea, a los efectos de dictar el acuerdo de inicio de los procedimientos sancionadores que instruya por infracciones previstas en esta Ley, **podrá tomar como hechos que motivan su incoación los que constituyan antecedentes de la decisión adoptada en el procedimiento** previsto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Igualmente, **se incorporarán en ese momento todas las actuaciones realizadas para dictar dicha decisión**, sin necesidad de ningún trámite adicional.
- El procedimiento sancionador que se inicie de este modo **no se suspenderá por la impugnación de la decisión por la compañía aérea.»**

Disposición final sexta. Modificación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

- **«Disposición adicional segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.**
- **ENTIDAD ACREDITADA:** Para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, será **acreditada** y notificada a la Comisión Europea **una única entidad**, que conocerá, con arreglo a lo establecido en esta disposición, de aquellos **conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores** y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella.
- **OTRAS ENTIDADES ACREDITADAS:** Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a **reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios** en el ámbito de aplicación de esta Ley, siempre que **ambas partes se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.**
- **PROCEDIMIENTO:** Por **ORDEN** de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, **se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios** mencionados en el párrafo primero del apartado anterior, que **será de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.**

PROCEDIMIENTO

- RESOLUCIÓN MOTIVADA: La entidad acreditada pondrá fin al procedimiento anterior mediante **decisión motivada**.
- Transcurrido el plazo previsto en el artículo 20 de esta Ley (90 DÍAS NATURALES) sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que **la decisión es desestimatoria** de la reclamación formulada por el pasajero.
- El pasajero **podrá retirarse** en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, **debiendo ser informado por la entidad acreditada** de este extremo al inicio del procedimiento.
- La decisión adoptada por la entidad acreditada **podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea**, ante el **JUZGADO DE LO MERCANTIL** competente, cuando considere que la misma no es conforme a Derecho.
- Puesto que la decisión de la entidad acreditada **no será vinculante para el pasajero**, en todo caso se entenderá sin perjuicio de las **acciones civiles** que el pasajero tenga frente a la compañía aérea.
- La **impugnación de la decisión**, mediante la formulación de la correspondiente demanda por la compañía, habrá de efectuarse **dentro de los dos meses siguientes** a su notificación.
- La demanda se tramitará por los cauces **del juicio verbal**.
- El pasajero **podrá no comparecer en el procedimiento judicial**, entendiéndose que se remite a la decisión de la entidad acreditada.
- En este procedimiento **nunca se impondrán las costas** al pasajero.

- 
- Sin perjuicio del **derecho de la compañía aérea a impugnar** la decisión de la entidad acreditada
 - **Transcurrido un mes** desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su **ejecución ante el juzgado de lo mercantil** competente.
 - La decisión, debidamente certificada por la entidad acreditada, tendrá la consideración de **título ejecutivo extrajudicial**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9.º del apartado 2 del artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
 - En todo caso, **la compañía aérea remitirá a la entidad acreditada justificante del cumplimiento de la decisión** tan pronto como esta se produzca, **indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.**
 - La **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como **entidad de resolución alternativa de litigios** en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.»

Procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo en caso de cancelación o gran retraso

- **Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo**, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Ley 3/2020, de 18 de septiembre

- En la modificación de esta disposición introducida por la [disposición final sexta de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre](#), de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, se atribuye a la entidad de resolución alternativa de litigios acreditada ante la Unión Europea el **conocimiento de los conflictos que afecten A TODOS LOS PASAJEROS, AUNQUE NO TENGAN LA CONDICIÓN DE CONSUMIDORES, Y YA ESTÉ LA COMPAÑÍA ESTABLECIDA EN LA UNIÓN EUROPEA O FUERA DE ELLA**, y, entre otras modificaciones relevantes, atribuye a la decisión que adopte dicha entidad, **la condición de título ejecutivo extrajudicial**, en virtud de la cual, **transcurrido un mes** desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado de lo mercantil competente.

Exclusiones

a) Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte no comprendidos en el ámbito de aplicación de esta orden de acuerdo con lo previsto en artículo 2.

b) Las cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte aéreo u otra documentación atinente al transporte.

c) Las prácticas comerciales, entendiéndose por tal las definidas en el [artículo 19.2 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#).

d) La información precontractual o el contrato.

e) La protección de datos de carácter personal.

f) Las reclamaciones de los pasajeros en base al Reglamento (CE) 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, o las reclamaciones por la destrucción, pérdida, avería o retraso de los equipajes facturados en base a cualquier otra norma o convención.

g) Los demás previstos en el [artículo 3.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#).

Incidencias no relacionadas con cancelaciones y retrasos

- En el caso de incidencias con el equipaje facturado, los usuarios deben acudir al mostrador de la compañía aérea y dejar constancia por escrito del problema. Para que la compañía tramite la queja, se debe cumplimentar el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.).
- En caso de no localizar el mostrador de la compañía, el usuario puede acudir al mostrador de AENA en el propio aeropuerto, donde le informarán de su ubicación y el procedimiento a seguir para la reclamación.
- Además del P.I.R., los usuarios deben presentar una reclamación por escrito ante la compañía aérea, dentro de los **SIGUIENTES PLAZOS:**
- Por deterioro del equipaje, en los siete días siguientes desde la fecha de su recepción.
- Por retraso en la entrega del equipaje, en los 21 días siguientes a contar desde que el viajero recibe el equipaje.
- Por pérdida, no hay un plazo límite para reclamar, pero se recomienda que se haga lo antes posible, una vez pasados los 21 días de retraso en la entrega.
- Si el usuario no recibe contestación de la compañía o esta no le satisface, podrá acudir a la vía judicial en el plazo de dos años, desde el momento en que haya acaecido el incidente.

Transporte terrestre y
paquetería (empresas
de reparto)



RECLAMACIONES

- Propuesta A: CONSUMO hace una mediación y, si no hay arreglo, se remite a la Junta Arbitral de Transportes que, por razón de residencia, es competente para resolver la controversia del consumidor.
- Propuesta B: No mediar, inadmitiendo e informando de organismo específico: JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE
- 1. La Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Reglamento de esta Ley, aprobado por Real Decreto 1211/1990,
- 2. La web del Ministerio indica claramente que para reclamaciones de menos de 15.000€ “las Juntas Arbitrales son **LAS ÚNICAS COMPETENTES** para resolver estas reclamaciones”

- 
- **SE REMITEN LAS RECLAMACIONES (BUS, TREN) A LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE.**
 - **SE PUEDE REALIZAR LA MEDIACIÓN EN LAS RECLAMACIONES SOBRE ALQUILER DE VEHÍCULOS DONDE LA MAYORÍA DE LOS CONTENIDOS SON DEL ÁMBITO DE CONSUMO, EJ. CLÁUSULAS ABUSIVAS, POR LO QUE EN ESTE ÁMBITO LA PREPONDERANCIA ES DE CONSUMO. Y SI NO PROSPERA LO REMITIMOS AL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO**
 - **EN EL CASO DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS LA MAYORÍA DE LOS CASOS SE TRAMITAN A TRAVÉS DE CONSUMO.**
 - **ALGUNAS EMPRESAS COMO RENFE ESTÁN, ADEMÁS, ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, QUEDANDO A LA ELECCIÓN DE LA PERSONA INTERESADA LA VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.**
 - **LA CONSEJERÍA DE TURISMO NO TIENE COMPETENCIAS MEDIADORAS SINO ÚNICAMENTE DE CONTROL DEL MERCADO (INSPECCIÓN Y SANCIÓN A LAS EMPRESAS). PARA LA SANCIÓN DE LOS INCUMPLIMIENTOS REFERIDOS A ESTA REGULACIÓN SECTORIAL, EL ÓRGANO COMPETENTE ES Consejería de Fomento. Dirección General de Carreteras y Transportes/Dirección Provincial correspondiente. (Si afecta a más de una provincia/si afecta a una sola provincia).**
 - **PROPUESTA:** En Málaga existe una Sección de Arbitraje Turístico de la Junta Arbitral de Consumo autonómica que incide especialmente en las campañas de adhesión en las empresas de este sector.
 - **EXTREMADURA:** Ante una reclamación contra una empresa de transportes se intenta su tramitación a través del SAC y en el caso de no aceptarse se remiten a la Junta Arbitral de Transporte.

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES

- Reclamaciones relacionadas con el transporte de viajeros y mercancías, tanto público como privado complementario (taxi, bus,...) RDL 1/2007. art.66 bis
- TRANSPORTE, tanto de pasajeros como de mercancías y, en particular, con el transporte por carretera, por ferrocarril o por cable, la competencia de la Junta Arbitral de Transporte para resolver sobre las reclamaciones de los consumidores relacionadas con incumplimientos contractuales. Para ello, no es necesaria la adhesión previa de la empresa, aunque sí la no exclusión expresa del arbitraje en el contrato. Esta Junta Arbitral resulta competente cuando, bien el origen del transporte o su destino, o bien el lugar de la celebración del contrato, sea la Comunidad.
- Por otra parte, y por lo que respecta no ya a la tramitación de las reclamaciones, sino al ejercicio de la potestad sancionadora, esta se ve igualmente constreñida a aquellos sectores para los que no existe un régimen sectorial propio de infracciones y sanciones.
- En este sentido, existen regulaciones sectoriales referidas a infracciones y sanciones sobre las siguientes materias:
-  TURISMO: VIAJES COMBINADOS, AGENCIAS DE VIAJES, HOTELES, APARTAHOTELES, CAMPINGS, VIVIENDAS TURÍSTICAS, BARES Y RESTAURANTES.
- El órgano con competencias en la materia es la Dirección General de Turismo
- CONSUMO: transporte de MERCANCÍAS VINCULADO A CONTRATO DE VENTA (ejem.: generalmente en comercio electrónico que es contratado por el vendedor y no por el particular: Amazon, Ebay,...)

Juntas arbitrales del transporte

- La legislación de **transporte terrestre** prevé un sistema arbitral para dirimir las controversias de carácter mercantil, surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte.
- Su **régimen jurídico** se establece en las siguientes disposiciones:
 - - LOTT [art. 37](#) y [38](#);
 - - ROTT [art. 6 a 12](#).
- Ha de tenerse en cuenta que algunas **comunidades autónomas** han dictado normas que regulan las juntas arbitrales, dentro de sus competencias.

Sometimiento a las juntas arbitrales del transporte

- Corresponde a las juntas arbitrales del transporte resolver, con los efectos previstos en la legislación general de arbitraje, las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los **contratos de transporte terrestre** cuando, de común acuerdo, sean sometidas a su conocimiento por las partes intervinientes u otras personas que tengan un interés legítimo en su cumplimiento.
- Asimismo, les corresponde resolver, en idénticos términos a los anteriormente previstos, las controversias surgidas en relación con los **demás contratos** celebrados por empresas transportistas y de actividades auxiliares y complementarias del transporte cuyo objeto esté directamente relacionado con la prestación por cuenta ajena de los servicios que se encuentran comprendidos en el ámbito de su actuación empresarial.
- Se presume que existe el referido **acuerdo de sometimiento** al arbitraje de las juntas siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 15.000 euros y ninguna de las partes intervinientes en el contrato hubiera manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra antes del momento en que se inicie o debiera haberse iniciado la realización del transporte o actividad contratado.
- Las juntas arbitrales desarrollan sus funciones en relación con los transportes terrestres y, asimismo, con los que se desarrollen en virtud de un único contrato por más de un modo de transporte (**transporte combinado**), siempre que uno de éstos sea terrestre.

- 
- 1) Quedan, en todo caso, **excluidas** de la competencia de las Juntas las controversias de carácter laboral, penal o tributario.
 - 2) La **reforma de la LOTT de 2013**, operada por la [L 9/2013](#), eleva la cuantía a partir de la cual se presumen sometidas a arbitraje las controversias, de 6.000 euros a 15.000 euros.
 - 3) Para que el pacto de sometimiento a la junta arbitral de transporte **vincule al operador**, éste deberá figurar en la carta de porte en la que conste el pacto. En el caso litigioso, la carta de porte está suscrito por la empresa de transporte y por la entidad cargadora, sin que el operador de transporte figure en la misma, por lo que no puede producir el efecto de atribuir el conocimiento de la controversia a la junta arbitral ([AP Girona 24-4-12, EDJ 102275](#)).
 - Sin perjuicio de la cuantía de la reclamación, la LOTT prevé que las en las **nuevas concesiones** de transporte regular de viajeros que se otorguen **a partir del 25-7-2013** (entrada en vigor de la reforma de la Ley), los usuarios puedan plantear las controversias en las juntas arbitrales de transporte.
 - En este sentido, en el **pliego de condiciones** que haya de regir el contrato en todo caso, se deben incluir los siguientes extremos: «El compromiso del contratista de someterse al arbitraje de las Juntas Arbitrales del Transporte en relación con cualquier controversia con los usuarios acerca de la prestación del servicio» ([LOTT art. 73.2](#) redacc L 9/2013).

Competencia

(ROTT [art.6.1](#) y [7](#))

- La competencia de las juntas arbitrales del transporte se determina conforme a los siguientes criterios:
- a) En materia de **controversias por el cumplimiento del contrato de transporte**. Salvo que las partes hayan pactado previamente y por escrito la sumisión a una Junta concreta, la competencia territorial de las Juntas Arbitrales, viene determinada, a elección del demandante, por **el origen o destino del transporte o por el domicilio de la empresa prestadora del servicio**.
- Cuando el demandante es un **consumidor o usuario** de los definidos en la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios, puede optar además por la **Junta competente en el lugar en que tiene su residencia habitual**.
- Cuando una controversia se plantea ante más de una Junta, es competente aquella ante la que se ha **suscitado con anterioridad**, debiendo abstenerse en su favor las restantes.
- b) Las funciones de **depósito, enajenación y peritación** se realizan por la Junta competente en el territorio en el que estén situadas las mercancías.

Transportes terrestres (carretera, ferrocarril y cable):



Urbanos (autobús, taxi, tranvía, funicular, etc.).



Interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.).



De mercancías (carga completa, fraccionada, etc.).



De viajeros (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.).

- 
- Las **cuestiones más habituales** que se plantean ante las juntas arbitrales son las siguientes:
 - En los **transportes de mercancías**: impago del precio del transporte, averías o extravíos de la mercancía, daños y perjuicios causados por retrasos en la entrega, incumplimiento de la tarifa contratada o cálculo incorrecto del peso o volumen del género transportado.
 - En los **transportes de viajeros**: extravío de equipajes, inaplicación de descuentos legalmente previstos (familia numerosa...), modificación unilateral de alguna de las condiciones del transporte (categoría del vehículo, lugar de llegada, hora de salida...), producción de accidentes amparados por el Seguro Obligatorio de Viajeros, incumplimientos de alguna de las cláusulas de los contratos de arrendamiento de vehículos con o sin conductor.

Forma de las actuaciones

- Las actuaciones arbitrales de las juntas han de instarse mediante **escrito**, firmado por el actor o sus representantes, en el que se deben hacer constar:
 - - el nombre y domicilio del **reclamante**;
 - - el nombre y domicilio de la **persona contra la que se reclama**;
 - - la exposición de los **fundamentos de hecho y de derecho** en los que se justifique la reclamación, especificando el contenido de la misma y proponiendo las pruebas que se estimen pertinentes.
- La secretaría de la junta debe remitir **copia de la reclamación** a la parte contra la que se reclame, señalándose en ese mismo escrito fecha para la vista, que será comunicada también al demandante.

Vista

- El Presidente puede acordar que se prescinda de la vista oral cuando la cuantía de la controversia no exceda de **100 euros**. En este supuesto, la secretaría de la Junta ha de comunicar este acuerdo al reclamante y notificarlo a la parte contra la que se reclama, indicando a esta última que dispone de un plazo de diez días para formular las alegaciones que estime convenientes ([ROTT art.9.3](#)).
- En la vista, que es oral, las partes pueden hacer las **alegaciones** que a su derecho convengan, así como aportar o proponer las **pruebas** que estimen pertinentes.
- En el caso de que el reclamante o su representante no asista a la vista, se le tiene por desasistido en su reclamación, a menos que el demandado se oponga a ello y la Junta le reconozca un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.
- La **inasistencia** de la parte reclamada no impedirá la celebración de la vista y el dictado del laudo.
- Para la comparecencia ante la junta de arbitraje no es necesaria la asistencia de **abogado o procurador**. Las partes pueden conferir su representación mediante escrito dirigido a la junta de que se trate.

Laudo

- La junta arbitral debe dictar su laudo en esa misma sesión, una vez oídas las partes y practicadas o recibidas las pruebas que resulten pertinentes, salvo que la **naturaleza de las pruebas** impida su realización en ese mismo acto, en cuyo caso el laudo se debe dictar una vez que se hayan practicado las mismas.
- El laudo se debe acordar por **mayoría simple** de los miembros de la junta, dirimiendo los empates el voto de calidad del presidente. La **inasistencia** de cualquiera de los miembros de la junta, con excepción del presidente, no impide que se dicte el laudo.
- Los laudos tienen los **efectos** previstos en la legislación general de arbitraje, cabiendo únicamente contra ellos los **recursos** de anulación y de revisión, por las causas específicas previstas.
- Transcurridos 20 días desde que se dicte el laudo, puede obtenerse su **ejecución forzosa** ante el juez de primera instancia del lugar en donde se haya dictado, siendo en tal caso aplicables, asimismo, las previsiones de la legislación general de arbitraje.



Transporte por ferrocarril

El mayor operador de transporte por ferrocarril, Renfe, se encuentra adherido al SAC, por lo que en el supuesto de una reclamación que entre en su ámbito se tramita a través de dicho SAC.

En el supuesto de no incardinarse en el SAC se remite a la Dirección General de Transportes para su tramitación a través de las Juntas Arbitrales de Transportes.

Viajes combinados y paquetes vacacionales

- El [viaje combinado](#) es un paquete que incluye, al menos, **dos** de los siguientes **elementos**:
- Transporte
- Alojamiento
- Alquiler de vehículos
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado (espectáculos, excursiones, alquiler de vehículo, etc.).
- En estos casos, primero debes presentar la reclamación ante la **agencia de viajes o la tour-operadora** con la que has contratado el viaje. Debes rellenar una hoja de reclamaciones.
- Si no te contestan o la respuesta no es satisfactoria, debes dirigirte a la [Dirección de Turismo](#).

VIAJES COMBINADOS

- Competencia en procedimientos sancionadores SERVICIO TURISMO, art. 170 del RDLeg 1/2007.
- Artículo 64 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del Turismo de Castilla- La Mancha.
- Propuesta: Mediar y en caso de no acuerdo traslado a Turismo.
- **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO:** conflictos que versen sobre ámbito sectorial **turístico y restauración** (viajes combinados, incumplimientos contractuales, lista de precios, publicidad, hojas reclamaciones,...) y que surjan con relación a empresas turísticas con sede física y/o domicilio social en la CA (hoteles, restaurantes, agencias de viaje,...)
- **CONSUMO:** sector turístico en comercio electrónico o contratación a distancia, cuando afecten a empresas turísticas con sede y/o domicilio social fuera de la CA, siempre que el reclamante tenga su residencia en la misma CA

CONCLUSIÓN- TRANSPORTE AÉREO

- Cancelación, retraso del vuelo, overbooking, ...AESAs
- Perdida/deterioro maleta, contrato, publicidad, facturación..NO/AESA

CONCLUSIÓN-TRANSPORTE TERRESTRE Y PAQUETERÍA

- Daños, pérdida, retraso del paquete, incumplimiento contrato, cancelaciones, retrasos, etc...ARBITRAJE DE TRANSPORTE

CONCLUSIÓN-VIAJES COMBINADOS

- Información precontractual, contrato, prestación del servicio, publicidad, etc.-TURISMO

CONCLUSIÓN-TURISMO Y HOSTELERÍA

- Cancelaciones, fianzas, precios, etc...TURISMO
- (Reclamaciones vs Denuncias): denuncias por carecer de hojas de reclamaciones en establecimientos turísticos: TURISMO
- Infracciones: TURISMO