

Servicios Turísticos

Derechos de los usuarios



 UCA-UCE

español - english - deutsch



Servicios Turísticos. Derechos de los usuarios

Colabora:





Derechos y obligaciones de los usuarios turísticos en Andalucía





Derechos y obligaciones de los usuarios turísticos en Andalucía

Cualquier turista que acuda a Andalucía a pasar sus vacaciones debe conocer sus derechos y obligaciones como tal, así como de la protección de que dispone en Andalucía.

Para ello partimos de la **Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo**. Ley de carácter autonómico ya que la Comunidad Autónoma Andaluza tiene asumidas las competencias en materia de turismo.

El objeto de la misma es la ordenación y promoción del turismo, y cuenta entre sus objetivos con la protección de los usuarios turísticos.

Esta la ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, establece los conceptos de servicio turístico y usuarios turísticos.

Servicio turístico es el servicio que tiene por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de los usuarios turísticos o de aquellos otros que lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su resi-

dencia habitual por motivos distintos a los de carácter laboral.

Los servicios turísticos se clasifican en servicios de alojamiento, de restauración, de intermediación en la prestación de servicios turísticos, de información, y de acogida de eventos congresuales o similares.

Usuarios turísticos o turistas son las personas naturales que, como destinatarios finales, reciben algún servicio turístico. Para el usuario turista es de destacar la existencia de una **red de oficinas de turismo** creada también a través de la ley de turismo. **Las oficinas de turismo** son las dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, facilitan al usuario orientación, asistencia e información turística sobre el propio municipio y la zona donde el usuario turista se encuentra.

También el turista dispone de **puntos de información turística**. El **punto de información turística** es

el establecimiento bien permanente o bien de carácter temporal que facilita a los usuarios orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o fiesta de relevancia turística, bien sobre unas zonas o recursos turísticos concretos.

Todo usuario de los servicios turísticos o turista en Andalucía debe conocer cuales son sus derechos y obligaciones recogidos en la Ley de Turismo.

El usuario de servicios turísticos tiene derecho a:

- Recibir información veraz, completa y previa a la contratación sobre los bienes y servicios que se le oferten.
- Obtener de la otra parte contratante los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- Recibir el bien o servicio contratado de acuerdo con las características anunciadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.
- Tener garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes en los términos establecidos en la legislación vigente.

Los titulares de los establecimientos turísticos deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que



el usuario turístico esté informado inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

- Tener garantizadas en el establecimiento su tranquilidad y su intimidad.
- Recibir factura o tique del precio abonado por el servicio turístico prestado.
- Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra variable de la actividad, así como los símbolos de calidad normalizada.
- Formular quejas y reclamaciones y, a tal efecto, exigir que le sea entregada la hoja oficial en el



momento de plantear su reclamación.

- Recibir de la Administración competente información objetiva sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Andalucía.

Todo turista debe saber que en ningún caso el acceso a los establecimientos turísticos podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. Es decir los establecimientos turísticos serán considerados como establecimientos públicos, siendo libre el acceso a los mismos.

No obstante, los titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para expulsar de los mis-

mos a los usuarios que incumplan los reglamentos de uso o de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

Asimismo el turista tiene que asumir una serie de obligaciones recogidas también en la ley de turismo, a saber:

- Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.

- Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen, y se encuentren debidamente aprobados y diligenciados por la Administración.

- Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.

- Respetar los establecimientos, instalaciones y propiedades de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.

- Respetar el entorno medioambiental de Andalucía.

Asimismo la Ley de Turismo recoge los derechos y deberes de las empresas turísticas. En concreto se establecen como **obligaciones de las empresas turísticas las siguientes:**

- 1 Los titulares de establecimientos turísticos no deberán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas. En caso contrario, incurrirán en responsabilidad frente a la Administración y a los usuarios, que será objeto del procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

- 2 Los titulares de los establecimientos turísticos que hayan incurrido en sobre contratación estarán obligados a proporcionar alojamiento a los usuarios afectados en otro establecimiento de la misma zona, de igual o superior categoría y en similares

condiciones a las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualquier otro que se originen hasta el comienzo del alojamiento, serán sufragados por el establecimiento sobrecontratado, sin perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobrecontratación. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior al del sobre contratado, el titular de éste devolverá la diferencia al usuario.

Las eventuales responsabilidades de los operadores turísticos en esta materia serán depuradas en el procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

- 3 Asimismo, serán obligaciones de las empresas turísticas:

- Anunciar o informar a los usuarios, previamente, sobre las condiciones de prestación de los servicios y de su precio.

- Facilitar los bienes y servicios con la máxima calidad en los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento, en su caso, y con lo dispuesto en las reglamentaciones correspondientes.

- Dar la máxima publicidad a los precios de todos los servicios.
- Facturar los servicios de acuerdo con los precios establecidos.
- Cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.
- Cuidar del buen trato dado a los clientes, por parte del personal de la empresa.
- Facilitar al cliente, cuando lo solicite, la documentación preceptiva para formular reclamaciones.
- Facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para el correcto ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le corresponden.

La ley de Turismo establece la obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas.

Así en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentaria-

mente. Eso quiere decir que en cualquier momento que vd. Lo desee puede solicitar el libro de reclamaciones al centro o establecimiento para expresar por escrito su queja y que el establecimiento tiene obligación de facilitárselo.

Así todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables de la prestación de los servicios de restauración, alojamiento, de organización de viajes,...mediante escrito razonado a los interesados.



El Alojamiento





El Alojamiento

En la Ley de Turismo de Andalucía se establece una clasificación de los establecimientos de alojamiento distinguiendo los siguientes tipos:

- Establecimientos hoteleros
- Apartamentos turísticos
- Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno
- Campamentos de turismo o cámpings
- Casas rurales
- Balnearios

Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

- ① Hoteles.
- ② Hostales.
- ③ Pensiones.
- ④ Hoteles-apartamentos.

Categorías según los grupos.

- Los **hoteles** se clasifican en las

Establecimientos hoteleros

categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella. El calificativo “Gran Lujo” sólo podrá ser usado por los hoteles clasificados en la categoría de cinco estrellas y declarados con tal carácter por la Consejería de Turismo y Deporte cuando reúnan condiciones excepcionales en sus instalaciones, equipamientos y servicios.

- Los **hostales** se clasifican en las categorías de una y dos estrellas.
- Las **pensiones** se clasifican en categoría única.
- Los **hoteles-apartamentos** se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada teniendo en cuenta la calidad de las instalaciones y servicios, de conformidad con los requisitos y las condiciones previstas en el Decreto 47/2004, de establecimientos hoteleros.



Modalidades. Los establecimientos hoteleros, atendiendo a su ubicación, se clasifican en las modalidades de: Playa, ciudad, rural y carretera.

Placas identificativas. En todos los establecimientos hoteleros regulados será obligatoria la exhibición, en la parte exterior de la entrada principal, en lugar destacado y visible, de la placa identificativa normalizada en la que figure el grupo, la categoría y la modalidad.

Además de esta placa identificativa y obligatoria la Consejería de Turismo y Deporte podrá conceder distintivos a los establecimientos en atención a la especial calidad de sus instalaciones y servicios, de conformidad con lo establecido en la Ley del Turismo de Andalucía.

Hoteles. Son los establecimientos destinados a la prestación del servi-

cio de alojamiento turístico que, cumplen con determinados requisitos específicos, entre ellos:

- Los hoteles deben ocupar la totalidad o parte independiente de un edificio, o un conjunto de edificios de forma homogénea, disponiendo de entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo. No obstante también está permitida la explotación de hoteles conjuntamente con la de hoteles apartamentos y con el régimen de aprovechamiento por turno cuando sean de la misma categoría.

- Los hoteles cuentan con mayor número de ascensores en función de la mayor categoría.

- las dimensiones mínimas de las habitaciones individuales, dobles, de los salones de las habitaciones, de los baños y aseos, así como la altura

de los techos van en aumento en función de la mayor categoría del hotel.

- Los hoteles de 4 y 5 estrellas dispondrán de suite, y de secador de pelo en los baños o aseos.

- Todos los hoteles dispondrán de aseos generales ubicados en zonas de uso común y serán accesibles.

- Los hoteles disponen a diferencia del resto de categorías de zonas de servicios separadas de las destinadas a los usuarios del hotel: cocinas, cámaras frigoríficas, bodega y despensa, local para equipajes.

- Los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas no tienen la obligación de disponer de garaje. Los de 4 y 5 estrellas sí.

- Los hoteles de 1, 2, y 3 estrellas no tienen obligación de disponer de climatización en las habitaciones. Los de 4 y 5 estrellas sí.

- En cuanto a los servicios de bar y comedor estos son sólo obligatorios para los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.

- Todos los hoteles, excepto los de 1 estrella, tienen que contar con servicio de lavandería, lencería y plancha.

- Es obligatorio en todos los hote-

les el botiquín de primeros auxilios, y el servicio médico-sanitario (éste último en los hoteles de 1 y 2 estrellas sólo cuando cuenten con más de 40 unidades de alojamiento).

- Los hoteles 4 y 5 estrellas dispondrán de un servicio de atención de niños, y asimismo cuando cuenten con más de 100 unidades de alojamiento dispondrán de servicio de peluquería.

Hostales. Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúa de determinados requisitos exigidos a los hoteles. Así alguna de las características de los hostales son:

- Los hostales de 2 estrellas tienen la obligación de contar con ascensor pero no así los de 1 estrella.

- Los hostales pueden ocupar sólo una parte de un edificio.

- Los hostales deberán estar dotados de aseos en todas las habitaciones, disponiendo además los de 2 estrellas de aseos generales.

- Cuentan con servicio de limpieza. Los hostales cuentan con calefacción y refrigeración.

Pensiones. Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúe de determinados requisitos exigidos a los hostales. Algunas de las características de las pensiones son:

- Las pensiones no cuentan con ascensor.
- Las pensiones, además de poder ocupar sólo parte de un edificio, pueden tener los aseos o baños fuera de la habitación. La proporción exigida por la norma es de un baño cada 5 habitaciones.
- Cuentan con servicio de limpieza.
- Cuentan con calefacción pero no con refrigeración.

Hoteles-apartamentos. Son aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan, además, con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento.

En función de la categoría del hotel-apartamento la superficie de las habitaciones y el número de baños será mayor. Asimismo en los hoteles-apartamentos de 4 y 5 estrellas la cocina estará situada en habitación independiente del salón.

Los hoteles-apartamentos pueden ocupar la totalidad o parte independiente de un edificio, o un conjunto de edificios de forma homogénea, disponiendo de entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo, o bien pueden compartir el mismo espacio con un hotel de la misma categoría.

Apartamentos Turísticos

Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar el servicio de alojamiento turístico que sean objeto de comercialización en común por un mismo titular. Las unidades de alojamiento podrán ser apartamentos propiamente dichos, villas, chalets, bungalows o inmuebles análogos.

Los apartamentos estarán dispuestos para su inmediata ocupación por el usuario turístico y contarán con el mobiliario e instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimen-

tos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento.

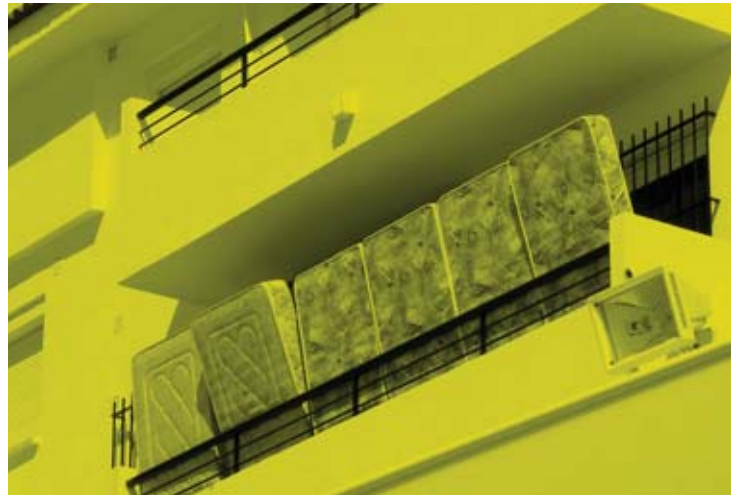
Recomendaciones a la hora de alquilar apartamentos turísticos:

La Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE quiere ofrecer una serie de consejos para evitar conflictos e inconvenientes en el descanso vacacional:

❶ No dejar para última hora la búsqueda de apartamento. La anticipación y la previsión permitirán comparar precios y calidades lo que sin duda repercutirá en el bolsillo del consumidor.

❷ Exigir un contrato por escrito. La mayoría de los alquileres de verano son pactos verbales que, aunque se consideren legales, no son aconsejables ya que, ante la falta de un documento de este tipo, es muy difícil solucionar las discrepancias que pudieran surgir.

❸ Leer muy bien el contrato antes de firmarlo. Generalmente, en el contrato existe una cláusula en la que el cliente admite que recibe el apartamento en perfecto estado de uso y mobiliario. UCA-UCE recomienda comprobar que es así y que el documento se corresponde exactamente con la realidad. Si hay algún desperfecto hay que hacerlo constar ya que la normativa establece



que, si en el momento de firmar los clientes no muestran ninguna objeción, expresan que están conformes con los muebles y enseres que constan en el inventario, así como su estado de conservación y utilización. En caso de problemas, de no existir esta cláusula ni inventario alguno, será el propietario del apartamento turístico quien deba probar el estado en que se encontraba el mismo antes y después de la estancia.

❹ En este contrato debe constar si dentro del precio por el apartamento va incluido o no el servicio de suministro de agua, de la energía eléctrica, de la energía para la cocina, la calefacción y el agua caliente.

❺ Cuando se lea la publicidad de estos apartamentos hay que hacerlo con atención. En ella deben figurar, de forma que no induzcan a confu-

sión, los servicios comprendidos en la oferta de precios y los opcionales (piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios, parques particulares, aparcamientos exteriores...).

⑥ Las empresas explotadoras de los apartamentos turísticos son responsables de la correcta prestación de los servicios complementarios contratados, incluso si están a cargo de terceras personas. En el caso de que la empresa cuente con servicio de bar-cafetería, restaurante o similares, no sentirse obligado a utilizarlo. El contrato no puede imponerle su uso ni incluir su precio en el alquiler. Cualquier cláusula del contrato que indique lo contrario, carecerá de validez.

⑦ El titular del alojamiento puede exigir un anticipo del precio en concepto de señal. En el caso de los apartamentos turísticos, la cantidad máxima que pueden exigir por la reserva es el 40% del precio total cuando se realiza por tiempo inferior a un mes, el 25% en la reservas por un mes y el 15% cuando se realice por un tiempo superior.

La anulación de la reserva da derecho al titular del apartamento a retener como máximo el siguiente porcentaje de la señal exigida:

- El 5% cuando la anulación se

haga con más de treinta días de antelación a la fecha fijada para ocupar el apartamento.

- El 50% cuando se haga con treinta o menos días y más de siete.
- El 100% cuando se haga con menos de siete días.

⑧ Solicitar el recibo de todo cuanto abonemos. Estos documentos junto a facturas, contratos y folletos publicitarios serán de gran utilidad en el caso de una posible reclamación.

⑨ En caso de problemas, y, si la contratación del apartamento se ha realizado con una agencia, no debemos dudar a la hora de solicitarles las Hojas de Reclamaciones, y, efectuar en ellas nuestra queja. Su posterior tramitación, se podría realizar a través de la Unión de Consumidores de la correspondiente provincia, las distintas Oficinas Municipales de Información al Consumidor o el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.

Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno

Son inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno aquellos establecimientos destinados a prestar servicio de alojamiento

mediante la atribución a los usuarios turísticos de un derecho, cualesquiera que sea su naturaleza jurídica, que les faculte para ocuparlos, sucesivamente y con carácter exclusivo, durante un período determinado o determinable de cada año. Los inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno quedan sometidos a las prescripciones de esta y de su ley específica.

¿En qué consiste?

La ocupación de un alojamiento turístico por tiempo compartido consiste en la contratación del uso de un apartamento en un destino turístico durante una semana al año, por un mínimo de 3 años y un máximo de 50; aunque también puede ser por tiempo indefinido. Cada año se ha de pagar la cuota a la empresa de mantenimiento. Existe también la posibilidad de intercambiar la semana por otra época del año y en otro destino. Este servicio lo ofrece una empresa diferente a la cual es necesario asociarse y pagar una cuota anual.

Contenido del contrato

Dicho contenido se regula por Ley 42/1998, de 15 de Diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias que establece los requisitos mínimos que

ha de especificar el contrato escrito:

En el contrato ha de figurar una mención literal de los artículos 10, 11 y 12 de la Ley 42/1998 de 15 de diciembre, los cuales explican el sistema para desistir o para resolver el contrato en unos determinados plazos, la prohibición de cobrar adelantos por parte del vendedor durante este tiempo, y la resolución de los préstamos vinculados a la compra cuando ésta se rescinda.

Este producto no se comercializa en las agencias de viaje, sino que la captación de clientes se efectúa mediante marketing directo. Los clientes son invitados a asistir a una presentación en un hotel determinado y a su vez se anuncia la posibilidad de obtener un premio. Durante la presentación, la empresa propone firmar el contrato que acostumbra a ir acompañado de mucha documentación.

Es muy importante leer el contrato detenidamente antes de firmarlo y valorar si el producto se adapta a nuestras necesidades.

Derecho de cancelación del contrato

Los consumidores que firmen estos contratos, disponen de un periodo de 10 días desde el momento de su firma para cancelarlo sin tener que

alegar ningún motivo.

La ley prohíbe a las empresas comercializadoras el cobro de cualquier cantidad de dinero dentro de estos 10 días.

En caso de que se cancele el contrato, cualquier crédito bancario o documento de pago firmado a favor de la empresa, quedará bloqueado.

La cancelación ha de hacerse por escrito y enviarla por burofax para que quede constancia; por tanto no sirve la cancelación hecha por teléfono. El burofax se ha de enviar a la dirección de la empresa que conste en el contrato.

Reventa

Algunos clientes que en su momento contrataron la ocupación de un alojamiento por tiempo compartido, son contactados por una empresa que suele ofrecer sus servicios que consisten en la búsqueda de un nuevo propietario para venderle la semana que tiene el cliente.

Las empresas de reventa exigen que el propietario haga un desembolso económico por adelantado como provisión de fondos para gastos de tramitación. En raras ocasiones estas empresas que contactan directamente con el propietario llamándole a su domicilio consiguen encontrar un comprador y en muchos casos se

trata de un fraude por lo que es muy importante leer el contrato de reventa antes de firmarlo y, si es necesario, consulte con las asociaciones de consumidores o con un abogado.

Para evitar ser sorprendidos por empresas de este tipo, es necesario advertir a los titulares de estos derechos de aprovechamiento por turnos que:

- Es imprescindible verificar que la empresa que ofrece el servicio de reventa del derecho existe realmente. Para obtener esta información la misma empresa de reventa tiene que facilitarnos sus datos de inscripción en el registro mercantil y posteriormente comprobar su veracidad consultando el registro, que se puede hacer desde su web: <http://www.rmc.es>. El registro mercantil cobra una pequeña tasa por facilitar esta información.

- Deben solicitar que queden determinados con claridad los gastos que por todo concepto, incluidas las comisiones, tendrá que abonarse a la empresa intermediaria.

- No es conveniente entregar anticipadamente cantidad alguna para las tramitaciones, ya que si finalmente la operación no se llega a realizar, por cualquier motivo, se pueden perder estos importes.



■ Ante cualquier duda consulte previamente, para evitar sorpresas de cualquier tipo.

Campamentos de Turismo

Regulados por Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo.

Son campamentos de turismo o campings, aquellos establecimientos de alojamiento turístico que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado, se destinan a facilitar a los usuarios turísticos un lugar adecuado para hacer vida al aire libre, durante un período de tiempo limitado, utilizando albergues móviles, tiendas de campaña u otros elementos análogos fácilmente transportables o desmontables.

Los campamentos de turismo ostentarán alguna de las siguientes categorías: Lujo, Primera, Segunda y Tercera. Estas categorías se otorgan por la administración de turismo en función de la calidad de las instalaciones y servicios de que dispongan. Esta información debe figurar en la placa que se exhibirá junto a la entrada principal y en recepción.

A su vez los campamentos de turismo en relación con la ubicación se clasifican en: Playa, Rural, Ciudad y Carretera.

Casas rurales

Son aquellas edificaciones situadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, ubicación y tipicidad, prestan servicios de alojamiento con otros servicios complementarios.

Los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural se regulan por Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el medio Rural y Turismo Activo. Se clasifican en: casas rurales, establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos rurales, complejos turísticos rurales.

Los servicios mínimos que se prestarán en los alojamientos turísticos en el medio rural serán el de alojamiento y el de limpieza de habitaciones y cambio de lencería de cama y baño a la entrada de nuevos turistas. Los servicios mínimos a prestar por los complejos turísticos rurales serán además de los mencionados el de restauración con gastronomía tradicional de la comarca en que se ubiquen.

Balnearios

Son los centros sanitarios que utilizan con fines terapéuticos aguas minero-medicinales, tratamiento termales u otros medios físicos naturales. Estos establecimientos se someterán a lo regulado en la ley de turismo en todo lo relativo al ejercicio de actividades turísticas en dichas instalaciones.



Servicios de intermediación turística





Servicios de intermediación turística

Las empresas de intermediación turística se dividen básicamente en agencias de viajes y centrales de reservas. Están reguladas por Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas.

Las actividades propias de las **agencias de viajes** consisten en:

■ La mediación en:

- ① La venta de billetes y reserva de plazas en toda clase de medios de transporte.
- ② En la reserva de plazas en cualquier alojamiento turístico.
- ③ En la contratación de cualesquiera otros servicios turísticos.

■ La organización o comercialización de viajes combinados y de excursiones de duración no superior a 24 horas o que no incluyan una noche de estancia, ofrecidas por la agencia o proyectadas a solicitud del usuario, por un precio global.

■ La representación de otras agencias de viajes con la finalidad de prestar servicios turísticos a su clientela, por cuenta y en nombre de aquéllas.

Asimismo las agencias de viajes pueden prestar los siguientes servicios y actividades cuando sean complementarias a los servicios antes mencionados:

- Información turística, difusión o venta de material publicitario relacionado con el turismo.
- Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.
- Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos derivados del viaje.
- Arrendamiento de vehículos, con o sin conductor.



- Reserva adquisición y venta de billetes o entradas de espectáculos, museos y monumentos.
- Arrendamiento de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo activo.
- Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- Servicios de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares y de cualquier otro servicio turístico susceptible de ser demandado por los usuarios.
- Comercialización de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.
- Prestación de cualesquiera otros servicios y actividades que complementen los anteriormente enumerados.

Las actividades de las **centrales de reserva** se limitan a la mediación en la reserva de plazas en cualquier alojamiento turístico y en la contratación de cualesquiera servicio turístico reconocido en la ley 21/1995 de Turismo.

Asimismo complementariamente a estas actividades podrán desarrollar actividades de información, difusión y venta de material publicitario relacionado con el turismo.

Las centrales de reserva no pueden percibir directamente de los usuarios turísticos contraprestación económica alguna por su mediación.

Los **viajes combinados** siempre deben ser ofrecidos, por imposición de la ley, por una agencia de viajes constituida legalmente como tal.

Una agencia de viajes puede actuar como organizador u detallista. El



organizador es el que organiza el viaje y lo vende directamente o a través de un “detallista”, es decir de otra agencia de viajes que no es organizadora del mismo sino que sólo lo vende.

Por viaje combinado se entiende la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos:

- Transporte.
- Alojamiento.
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Programa o folleto informativo

La información contenida en la publicidad u programa oferta es vinculante para la agencia de viajes, salvo

que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad esté expresamente indicada en el folleto o programa oferta del viaje, o que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre consumidor y agencia de viajes.

UCE-Andalucía recuerda que la agencia de viajes está obligada a facilitar al cliente un folleto informativo que contenga la información básica sobre el viaje elegido. Esta información debe ser clara, comprensible y precisa y consta de los siguientes puntos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clases.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Tipo, situación, categoría y características de los alojamientos.
- Régimen de comidas.
- Información sobre necesidad de pasaportes, visados, y vacunas.
- Precio completo del viaje combinado, incluido impuestos, porcentaje de anticipo y forma de pago. Información sobre el precio estimado de las excursiones facultativas.

- Nombre y domicilio del organizador.

- Cláusulas aplicables en cuanto a responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones.

Si en el folleto se establece un número limitado de inscripciones, debe estar especificada una fecha límite de cancelación (un máximo de 10 días previos al inicio del viaje).

Respecto al tema de las reservas, las agencias pueden variar la cantidad a cobrar en el momento de reservar plaza para un viaje (normalmente consiste en un 40% del importe total del viaje).

Realizada la reserva, la agencia debe entregar al consumidor un contrato por escrito donde aparezcan los datos fundamentales del viaje.

La Unión de Consumidores ofrece algunos consejos para evitar posibles abusos o fraudes:

- Exija información detallada y por escrito del viaje elegido.

- Conserve el folleto publicitario.

- Solicite una dirección y un teléfono de urgencia en cada destino para contactar con el organizador en caso de dificultades.

- Si desea cancelar el viaje, puede traspasar o ceder el viaje a

otra persona, siempre que lo notifique al menos 15 días antes de la salida. La cesión de reserva es gratuita.

- Si la agencia cancela el viaje, el cliente tiene derecho a la devolución de las cantidades entregadas o a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior.

- Pida la hoja de reclamaciones si desea cumplimentar una queja en el lugar donde se plantee el conflicto, independientemente de interponerla con posterioridad en su agencia de origen.

Contenido del contrato de viaje

Una vez vista la oferta del viaje combinado y aceptada esta deberá formularse por escrito el contrato de viaje combinado.

Es de señalar que los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo que en el mismo se establezca de manera explícita la posibilidad de revisión, y se defina el modo de cálculo. Además la revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, tasas e impuestos relativos a determinados servicios y tipos de cambio aplicados al viaje organiza-



do. No obstante será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

El contenido del contrato de viaje debe incluir todos los aspectos reflejados en la oferta o folleto informativo y además:

- Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido a la agencia organizadora o detallista y ésta haya aceptado.
- La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a la agencia organizadora o a la detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo de prescripción de 2 años

de las acciones para que el consumidor formule sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

- El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

El consumidor y usuario debe ser informado del contenido del contrato con anterioridad a la firma del mismo y recibirá una copia del mismo una vez firmado.

Obligación de veracidad de la oferta

La descripción del viaje combinado así como su precio y todas las condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y no inducir a error al consumidor y usuario. La oferta,

promoción y publicidad falsa o engañosa de los bienes y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.

Cesión de la reserva del Viaje

El usuario consumidor puede ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo, siempre y cuando se avise con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje (salvo que las partes pacten un plazo inferior en el contrato) a la agencia organizadora o detallista.

Modificación del contrato de Viaje Combinado

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá de ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre:

- Resolver el contrato sin penalización alguna para él.
- O aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

Resolución del contrato o cancelación

En el caso de que la resolución del contrato sea imputable al organizador del viaje porque éste modifique de manera significativa algún elemento esencial del contrato, o por que cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tiene derecho desde el momento de la resolución del contrato al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.



Arbitraje de
Consumo en
materia turística





Arbitraje de Consumo en materia turística

Creación

La Junta Arbitral de Consumo en su sección turística se creó en el año 2003 como una necesidad de dar respuesta rápida a las reclamaciones que pudieran surgir derivadas del disfrute de bienes y servicios turísticos en Andalucía. Asimismo quiere resaltar la importancia del sector turístico y refuerza la imagen de Andalucía como un destino de calidad entre los turistas.

La sede de esta sección de la Junta Arbitral Regional de Consumo tiene su sede en Málaga, dada su trayectoria y la trascendencia del turismo en la Costa del Sol para la Comunidad Autónoma andaluza.

Persigue los siguientes objetivos:

- Posibilitar la resolución de conflictos de los turistas en menor tiempo posible y en el lugar de vacaciones.
- Reforzar la protección sobre todo del turista extranjero.

- Extrapolar las características del Arbitraje de Consumo al Sector Turístico: rapidez, gratuidad, etc.

- Incrementar la calidad de los servicios turísticos.

El procedimiento es lo más sencillo posible y sin formalidad alguna para favorecer la rapidez y la eficiencia. Es decir se trata de que el turista antes de abandonar nuestra Comunidad Autónoma tenga su reclamación satisfecha.

Se ha previsto en el futuro la ampliación del arbitraje turístico al reto de costas andaluzas y también al turismo llamado de interior.

¿Cómo se accede al sistema de Arbitraje Turístico?

Como consumidor turístico, usted puede solicitar información:

① En las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la localidad donde se encuentre de vacaciones.



② En las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

③ Llamando al teléfono:
951 038 850.

Características:

El arbitraje turístico es un sistema de mediación rápido y gratuito, que la administración pone a disposición de turistas y empresarios, con el fin de resolver los conflictos que puedan surgir entre ellos y conseguir un acuerdo que sea justo para todos. El arbitraje turístico ofrece:

- Rapidez y eficacia. Se tramita y se resuelve instantáneamente, durante su estancia en Málaga.
- Economía. Es un servicio gratuito para ambas partes.
- Simplicidad. No hacen falta trá-

mites especiales y ambas partes están representadas por igual.

- Equidad. La resolución adoptada o “laudo” es vinculante para ambas partes.





www.uniondeconsumidores.es



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE



UCA-UCE

Unión de Consumidores de Andalucía

C/ Relator, 30 - Local
41002 Sevilla.

☎ 954 54 06 28 📞 954 53 89 13

✉ uca-uce@uniondeconsumidores.com