

Disposiciones Generales

Comercio, Consumo y Turismo

DECRETO 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico.

La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene asumida la competencia exclusiva en materia de turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, apartado 36, de su Estatuto de Autonomía.

El artículo 51 de la Constitución española, establece que los poderes públicos garantizarán los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y en el artículo 53.3 de la misma se establece que el reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el capítulo III del texto constitucional, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Ya en la Ley 10/1981, de 18 de noviembre del Estatuto del Consumidor se reconoce, en materia de protección de los consumidores y usuarios, el derecho de los mismos a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los intereses económicos, a la información y educación, a crear sus propias organizaciones y a que éstas sean oídas en los temas que les afecten, a la protección jurídica y a la reparación de daños.

En la exposición de motivos de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, se establece entre los fundamentos que justifican la necesidad de promulgar la misma, la conveniencia de ofrecer una adecuada protección de los consumidores y usuarios turísticos, reforzando desde la citada disposición sectorial el marco de defensa de los derechos de éstos en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en el artículo 3.7 de la mencionada Ley se señala que la protección del usuario turístico es uno de los fines perseguidos por esta norma.

El objeto, por tanto, del presente Decreto, es desarrollar el régimen jurídico comprensivo de los derechos y obligaciones que resultan específicamente de aplicación a los usuarios turísticos, contenido en el Capítulo III, del Título III, de la ya mencionada Ley 6/1994, de 16 de marzo de Ordenación del Turismo del País Vasco.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Comercio, Consumo y Turismo, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 24 de diciembre de 1996.

DISPONGO:

CAPITULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Ámbito de aplicación.

El presente Decreto establece las disposiciones que resultan específicamente de aplicación a los usuarios turísticos en desarrollo de lo previsto en el Capítulo III, del Título III, de la Ley 6/1994, de Ordenación del Turismo.

Artículo 2.– Concepto.

Se entiende por usuario turístico o cliente la persona física o jurídica, que contrate o reciba los servicios que prestan las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales y los profesionales turísticos, en cuanto la acción de éstas se destine directa o indirectamente a facilitar el movimiento, estancia y servicio de viajeros.

Artículo 3.– Carácter público de los establecimientos.

1.– Los establecimientos turísticos tienen la consideración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos, sin que éste pueda ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

2.– No obstante lo establecido en el apartado anterior, el acceso podrá limitarse en virtud de las prescripciones derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad, así como condicionarse al cumplimiento de los reglamentos de uso o régimen interior, en cuyo caso deberán anunciarse de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento.

CAPITULO II

DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

Artículo 4.– Derechos del usuario.

Con independencia de los derechos reconocidos en el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de consumidores y usuarios y de las particularidades dispuestas para cada establecimiento o actividad turística en sus respectivas regulaciones, el usuario turístico tendrá los derechos comprendidos en el presente capítulo.

Artículo 5.– Derecho a la información.

1.– El usuario turístico tiene el derecho a obtener con anticipación a la celebración del contrato, información del contenido del mismo que deberá ser objetiva, exacta y completa respecto a las modalidades, condiciones, precios, y respecto a los riesgos del usuario en la prestación de los servicios, así como sobre las eventuales responsabilidades a que puede dar lugar la actividad turística.

2.– En las prestaciones propias de los contratos de viajes combinados ofrecidos por las Agencias de Viajes, la información sobre las condiciones de los servicios ofrecidos que se vayan a contratar será vinculante para quien la ofrezca, en los términos establecidos en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.

3.– La publicidad turística engañosa, las ofertas equívocas y cualquier otra de la que se deduzca una mayor calidad en el servicio que la efectivamente recibida, será considerada infracción administrativa y sancionada en los términos que establece la Ley 6/1994 de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar el procedimiento arbitral en los términos establecidos en el artículo 16 de este Decreto o judicial declaratorio de una posible indemnización por daños y perjuicios.

Artículo 6.– Derecho a recibir los servicios contratados.

1.– El usuario turístico tiene derecho a recibir de las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales y los profesionales turísticos, los servicios en las condiciones contratadas.

2.– Salvo pacto contrario entre las partes, cualquier cambio que se produzca con posterioridad a la celebración del contrato debe ser acordado previamente entre las mismas.

Artículo 7.– Derecho a la obtención de documentos y justificantes de pago.

1.– Los usuarios turísticos tienen derecho a obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas o documentos sustitutivos.

Los documentos citados, habrán de estar redactados de forma clara y sencilla, de manera que se facilite su comprensión directa por el cliente.

2.– Toda factura y sus copias o matrices contendrán, al menos, los siguientes datos o requisitos:

a) - número y , en su caso, serie.

b) nombre y apellidos o denominación social, número de identificación fiscal y domicilio del expedidor y del destinatario.

Cuando el destinatario sea una persona física que no desarrolle actividades empresariales o profesionales, bastará que, respecto de ella consten su nombre y apellidos y su número de documento nacional de identidad.

No obstante, en estos casos, no será obligatoria la consignación en la factura de dichos datos, si se trata de operaciones cuya contraprestación no sea superior a 15.000 PTA y en los demás casos que autorice el organismo competente.

c) Descripción de la operación y su contraprestación total.

Cuando la operación esté sujeta al Impuesto sobre el Valor Añadido, deberán consignarse en la factura todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible, así como el tipo tributario y la cuota repercutida. Cuando la cuota se repercuta dentro del precio, se indicará únicamente el tipo tributario aplicado o bien la expresión «IVA incluido», si así está autorizado.

Si la factura comprende entrega de bienes o servicios sujetos a tipos impositivos diferentes en el citado impuesto, deberá diferenciarse la parte de la operación sujeta a cada tipo.

d) Lugar y fecha de emisión.

3.– En las operaciones que a continuación se describen, las facturas podrán ser sustituidas por talonarios de vales numerados o , en su defecto, recibos expedidos por máquinas registradoras:

a) Servicios de hostelería y restauración prestados por restaurantes, bares, cafeterías, horchaterías, chocolaterías y establecimientos similares.

b) Suministros de bebidas o comidas para consumir en el acto, prestados por los establecimientos antes citados.

c) Las que autorice el organismo competente.

4.– En los talonarios de vales o en su defecto en los recibos o tickets, deberá figurar al menos su número, y en su caso serie, número de identificación fiscal del expedidor, tipo impositivo aplicado o la expresión «IVA incluido», y contraprestación total.

Artículo 8.– Derecho a formular reclamaciones.

1.– El usuario turístico tiene derecho a que se le faciliten hojas de reclamaciones cuando así lo solicite, así como a recibir las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación.

2.– Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos de modelo oficial, en el que podrán exponerse cuantas anomalías se consideren, debiendo para ello hacer constar junto a la reclamación, el nombre, domicilio, y el número del documento nacional de identidad o pasaporte del reclamante.

Al original de la reclamación el reclamante unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

3.– La hoja de reclamación, podrá ser suscrita por la empresa, pudiendo ésta realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto a su contenido, en el lugar habilitado para ello.

4.– El cliente deberá dirigirse y remitir la hoja de reclamación, por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, a la correspondiente Delegación Territorial del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo.

La remisión por el cliente de dicha hoja de reclamación, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.

5.– En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar dichas hojas.

CAPITULO III

DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO TURÍSTICO

Artículo 9.– Obligaciones.

Sin perjuicio de las obligaciones específicas dispuestas en las regulaciones de cada establecimiento o actividad turística, el usuario deberá atenerse a las obligaciones comprendidas en el presente capítulo.

Artículo 10.– Obligación de buena convivencia e higiene.

El usuario turístico deberá observar las normas usuales de educación, higiene, convivencia social y respeto hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares que utilice o frecuente.

Artículo 11.– Obligaciones de régimen interior.

1.– El usuario deberá someterse a los usos y prescripciones particulares de los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfrute o contrate, y muy particularmente al reglamento de régimen interior si existe, siempre que éste último no contradiga lo dispuesto en las normas turísticas vigentes.

2.– En particular el usuario deberá abstenerse de realizar actividades que puedan causar daños o molestias a los demás usuarios turísticos o a cuantas personas puedan verse afectadas.

Artículo 12.– Obligación de pago.

El usuario tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura o documento sustitutivo o en el plazo pactado, el precio de los servicios utilizados sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación de las referidas en el artículo 8 del presente Decreto le exima del citado pago.

CAPITULO IV

DE LOS DEBERES PÚBLICOS

Artículo 13.– Protección pública.

1.– De conformidad con lo previsto en las leyes, los poderes públicos velarán por la defensa de los usuarios turísticos. La protección administrativa amparará a los usuarios turísticos individual

o colectivamente frente a situaciones que le creen indefensión o inferioridad, en orden a corregir los desequilibrios entre el usuario y las empresas, entidades o profesionales turísticos con los que contrata.

2.– En particular los poderes públicos deberán observar las obligaciones dispuestas en el presente capítulo.

Artículo 14.– Obligación de información.

1.– Los poderes públicos, y en especial la Administración turística, deberán ofrecer al usuario turístico de manera permanente y actualizada una información objetiva, exacta y completa, sobre los distintos aspectos de la oferta turística y los servicios que en la misma se comprenden.

2.– A tales efectos, y sin perjuicio de la existencia de otras vías de canalización de esta obligación, las oficinas de información turística, entre otras funciones, prestarán los servicios siguientes:

a).– Información general sobre la zona y las actividades que en la misma se pueden desarrollar.

b).– Orientación topográfica, facilitando mapas y planos.

c).– Información general y no vinculante sobre precios y condiciones de los servicios turísticos.

d).– Información sobre los derechos del usuario turístico.

Artículo 15.– Obligación de tramitación de reclamaciones.

1.– Los poderes públicos deberán adoptar las medidas necesarias para proteger los derechos e intereses del usuario turístico.

2.– Para procurar la máxima eficacia en la atención de las reclamaciones del usuario, el procedimiento administrativo a tal fin deberá desarrollarse bajo los criterios de coordinación y simplicidad en su tramitación.

3.– En el plazo de quince días hábiles desde la recepción de una reclamación, el Delegado Territorial correspondiente del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo, acusará recibo al reclamante y acordará la realización de las consiguientes actuaciones previas, entre las que se acordará, dar traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente y aporte la documentación pertinente si lo desea.

4.– Si de la práctica de las actuaciones previas, se dedujera la existencia de infracción administrativa, la autoridad competente iniciará la tramitación del oportuno expediente sancionador.

5.– El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes dará lugar al archivo de las actuaciones, siempre y cuando no existan irregularidades que supongan infracción administrativa.

CAPITULO V

DEL SISTEMA ARBITRAL

Artículo 16.– Junta arbitral.

1.– Los consumidores, en los términos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, cuando así lo deseen, pueden plantear soluciones de arbitraje con arreglo al vigente sistema arbitral de consumo, al objeto de resolver las quejas o reclamaciones contra aquellas empresas, entidades y profesionales turísticos que voluntariamente estén adscritos a este sistema o que, en caso contrario, acepten el arbitraje propuesto.

2.– El compromiso arbitral asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias que puedan surgir del contrato y que afecten al usuario.

3.– El laudo, una vez dictado, será firme y deberá ser cumplido en sus propios términos por ambas partes. A tal efecto, cualquiera de las partes podrá solicitar y obtener la ejecución forzosa del mismo en la vía judicial.

CAPITULO VI

DE LAS SANCIONES

Artículo 17.– Responsabilidad por infracciones.

Las infracciones que se cometan en contra de lo preceptuado en la presente normativa, darán lugar, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que pueda incurrirse, a la correspondiente responsabilidad administrativa, la cual se hará efectiva mediante la imposición de alguna o algunas de las sanciones establecidas en la Ley 6/1994, de 16 de marzo de Ordenación del Turismo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se faculta al titular del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda.– El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 24 de diciembre de 1996.

El Lehendakari,

JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

La Consejera de Comercio, Consumo y Turismo,

Decreto 102/2001

CAPÍTULO V DEL REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO, PRECIOS Y RESERVAS

Artículo 31.– Inscripción de los clientes.

- 1.– Será requisito imprescindible para hacer uso de las habitaciones la previa inscripción del cliente, quien presentará los necesarios documentos acreditativos.
- 2.– A todo usuario turístico antes de su admisión le será entregado un documento o ficha de entrada» en el que conste, al menos, el nombre, categoría, fechas de entrada y salida, identificación de la unidad de alojamiento, n.º de personas que van a ocupar la habitación, si solicita camas supletorias y precio. La copia de este documento, una vez cumplimentado y firmado por el usuario deberá conservarse por la empresa a disposición de la Administración Turística durante un período de un año teniendo valor de prueba a efectos administrativos.
- 3.– Asimismo, en el momento de su admisión, deberá ser informado debidamente sobre el régimen de derechos y obligaciones de los usuarios turísticos regulado en el Decreto 317/1996, de 24 de diciembre.

Artículo 32.– Comunicación y publicidad de precios.

- 1.– Los precios de todos los servicios gozarán de la máxima publicidad y se expondrán en forma destacada y de fácil localización en la recepción-conserjería. Los precios se anunciarán según modelo oficial, en donde constará por separado el precio de cada servicio, y no se podrá percibir precios superiores a los anunciados.

Artículo 33.– Estancia y precio de las habitaciones.

- 1.– El precio de las habitaciones se cuenta por días o jornadas conforme al número de pernотaciones. Cada jornada, salvo pacto en contrario, terminará a las 12:00 horas.
- 2.– El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más, lo que sucederá siempre que los compromisos de contratación del hotel lo permitan.
- 3.– El disfrute del alojamiento y otros servicios durará el tiempo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante.
- 4.– En ningún caso se podrá exigir al cliente que ocupe una habitación doble para uso individual, por no tener disponible en el momento una habitación individual, una cantidad superior al 80% del precio de una habitación doble.

Quedan excluidas de la reducción de precio que se establece en este apartado las habitaciones dotadas de salón privado y las suites.

5.- La posible instalación de cunas para niños menores de dos años tendrá carácter gratuito.

6.- El precio de la instalación de cada cama supletoria no podrá ser superior al 60% del precio de la habitación individual en que se instale, ni al 35% del precio de la habitación si ésta fuera doble.

Cuando en atención a la superficie de la habitación se instale una segunda cama supletoria, su precio no podrá ser superior al 40% del precio de la habitación individual, o al 25% del precio de la habitación doble.

Artículo 34.- Precio de los servicios.

1.- Se entenderá que el hospedaje comprende el uso de la unidad de alojamiento y servicios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de éstos últimos.

2.- Tendrán la consideración de servicios comunes los siguientes: piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas, playas o jardines.

3.- En el caso de los hoteles con servicio de comedor, los precios expuestos al público se referirán además de al alojamiento y servicios comunes, a la pensión alimenticia y servicios sueltos integrantes de la misma.

La pensión alimenticia no podrá exceder el 85% de la suma de los precios señalados al desayuno, almuerzo y cena.

El precio de la pensión completa se obtendrá por la suma de los correspondientes al alojamiento y a la pensión alimenticia.

El cliente que solicite acogerse a los regímenes de pensión completa o media pensión queda obligado al pago del precio convenido, aún cuando dejare de utili-

zar ocasionalmente alguno de los servicios que comprendan dichos regímenes. Servicios estos que no podrán ser compensados por otros ni cambiados a diferentes fechas.

4.- No será obligatorio para los establecimientos ofrecer el régimen de pensión completa para estancias inferiores a 48 horas.

Los clientes ajustarán su estancia al régimen de pensión pactado con el establecimiento que consideren mas conveniente, sin que el establecimiento pueda obligar a que su estancia se ajuste a un determinado tipo de ellos.

5.- La empresa podrá cargar en la cuenta de los clientes los servicios extras utilizados por los mismos, previa

firma de vale.

Artículo 35.– Contenido de la factura.

1.– Los establecimientos deberán expedir una factura de los servicios prestados al cliente de acuerdo con los precios establecidos. Dicha factura se adecuará a lo dispuesto al respecto en las normas reguladoras de dicha materia.

2.– En todo caso, se consignará al menos, junto al nombre del cliente, la unidad de alojamiento utilizada, y el número de la ficha de entrada indicada en el artículo 31.2. Asimismo, recogerán indubitadamente los diversos servicios que se hayan prestado, debidamente desglosados por días y conceptos, y en su caso el importe por indemnización señalado en el artículo 40.

Artículo 36.– Hojas de reclamaciones.

Todos los establecimientos de alojamiento turístico regulados en el presente Decreto, deberán disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios turísticos, y anunciarlo de forma visible conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

Artículo 37.– Régimen de reservas.

1.– El titular del establecimiento deberá poner a disposición de los clientes las unidades de alojamiento que reúnan las características pactadas.

Cuando los clientes hubieran reservado unidades de alojamiento concretas -con especificación de su número y situación- y la empresa las hubiera confirmado, estará obligada a ponerlas a disposición de aquéllos en la fecha convenida.

2.– Cuando el cliente solicite por escrito una reserva, el establecimiento deberá confirmarla, en un plazo máximo de 10 días, por cualquier sistema que permita su constancia en el que se incluirá el precio convenido.

3.– A los efectos de lo señalado en los dos números anteriores, se entiende por cliente la persona física o jurídica que, para sí o como empresa para terceros, contrata servicios con establecimientos hoteleros.

Artículo 38.– Anticipo.

Los establecimientos hoteleros, como máximo, podrán exigir en concepto de señal en caso de reservas y como anticipo a cuenta del precio a facturar del alojamiento, el importe correspondiente al precio de un día por unidad de alojamiento y servicio, por cada diez o fracción del tiempo que comprenda la reserva. Esta señal o anticipo se mantendrá en depósito hasta

que no se efectúe la facturación del alojamiento o se produzca la correspondiente liquidación por anulación de la reserva conforme a los criterios preceptuados en el artículo 40.

Artículo 39.– Mantenimiento de la reserva./ Pérdida de reserva y anticipo

Cuando el establecimiento hotelero haya confirmado la reserva sin exigencia de ningún pago o señal, estará obligado a mantenerla hasta las 18 horas del día señalado, salvo comunicación expresa en sentido contrario que deberá realizarse con una antelación de al menos 4 días. Si el cliente ha abonado el anticipo o señal, el establecimiento está obligado a mantener la reserva efectuada sin ningún límite horario durante el primer día.

El cliente perderá el derecho al reintegro del anticipo si no se presenta en el plazo previsto.

Artículo 40.– Anulación de reserva.

Si la anulación de la reserva por parte del cliente, no se efectúa siete días antes del fijado para ocupar la habitación, quedará a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de señal, conforme a lo dispuesto en el artículo 38.