

1.4. REAL DECRETO 2199/1976 de 10 de agosto,
sobre reclamaciones de los clientes
en los establecimientos de las empresas turísticas (1)
(B.O.E. de 21 de septiembre de 1976, número 227)

La Real Orden de 29 de enero de 1929, por la que se implantó el Libro de Reclamaciones en el sector de la hostelería, creó un instrumento para conocer y corregir las deficiencias en que eventualmente pudiesen incurrir las Empresas de aquel sector respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas con los usuarios de los servicios.

Por otra parte, es innegable el efecto positivo que supone para el cliente la existencia misma del Libro de Reclamaciones como cauce siempre abierto, de modo directo e inmediato, para la defensa de sus derechos.

Al desarrollarse la oferta turística integrando nuevas Empresas que respondían a diferentes motivaciones de la demanda, el Ministerio de Información y Turismo consideró necesario, primero, refrendar la norma arriba citada en el artículo 50 y siguientes de la Orden ministerial de 14 de junio de 1957, y, posteriormente, hacer extensiva su posesión obligatoria al resto de establecimientos de Empresas turísticas debidamente reglamentadas consagrándose preceptivamente este deber en una norma de superior rango como es el Estatuto Ordenador de las Empresas y de las Actividades Turísticas, aprobado por Decreto 231/1965, de 14 de enero.

En la actualidad es necesario, sin embargo, acomodar la instrumentación de este sistema de control a las nuevas exigencias creadas por el tráfico turístico, cuyo creciente dinamismo postula la adopción de medidas encaminadas a facilitar la máxima agilidad y fluidez en el desenvolvimiento de las Empresas turísticas, cuya madurez suficientemente contrastada aconseja descargarlas de trámites que han llegado a convertirse en onerosos e innecesarios.

Conscientes de esta realidad, parece oportuno modificar el sistema vigente, sustituyendo el actual Libro de Reclamaciones por las «Hojas de Reclamaciones» que se establecen en el presente Real Decreto, con lo que se logra la misma finalidad sustantiva con una ortodoxia procesal más pura.

En su virtud, cumplidos los trámites a que se refieren los artículos 129 y 130, 1.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, a propuesta del Ministro de Información y Turismo, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 10 de agosto de 1976, dispongo:

(1) Ver Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, artículos 3, 8 y 10 y capítulo VIII completo.

Artículo 1.

Uno. En cada uno de sus establecimientos las Empresas Turísticas tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones» que serán facilitadas por las Delegaciones Provinciales del Ministerio de Información y Turismo (1).

Dos. A los efectos señalados en este artículo, tendrán la consideración de Empresas Turísticas las reseñadas como tales en el artículo 1, dos del Decreto 231/1965, de 14 de enero, artículo 3., letra A) y B) de la Orden del Ministerio de Información y Turismo, de 17 de marzo de 1965, y artículo 4. de la Orden de 19 de junio de 1970, del mismo Departamento ministerial.

Artículo 2.

Las «Hojas de Reclamaciones» estarán integradas por un juego unitario de impresos conforme al modelo oficial, compuesto por un folio original de color blanco, una copia de color rosa y otra color verde.

Artículo 3.

Uno. El Director del establecimiento de la Empresa turística o, en su defecto el titular de la misma, adoptará las medidas necesarias para que en todo momento existan en su establecimiento «Hojas de Reclamaciones».

Dos. La existencia de las «Hojas de Reclamaciones» se enunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los clientes, debiéndose redactar el anuncio en los idiomas español, francés e inglés.

Artículo 4.

Uno. Para formular su reclamación el cliente de un establecimiento podrá en cualquier momento interesar al Director o de la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto, el titular de la Empresa, la entrega de una «Hoja de Reclamación».

Cuando se trate de una reclamación sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la «Hoja de Reclamación» previo pago de la factura.

Dos. El cliente deberá hacer constar su nombre, nacionalidad, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

Tres. El cliente remitirá en el plazo más breve posible el original de la «Hoja de Reclamación» a la Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo correspondiente al lugar del establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del establecimiento.

Transcurrido un mes desde la fecha consignada en la «Hoja de Reclamación» no será ésta admitida a trámite. Al original de la reclamación el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

(1) Por Decreto de 4 de julio de 1977, número 1558/1977, se suprime el Ministerio de Información y Turismo. Actualmente las competencias en materia de Turismo están atribuidas a la Secretaría General de Turismo, con rango de Subsecretaría (Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones). Por Decreto 1209/1985, de 19 de junio, Disposición adicional primera, tres. Se suprimen los servicios periféricos encargados de las funciones de competencia estatal en materia de turismo. Sus funciones han sido asumidas por las correspondientes Direcciones Provinciales de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Artículo 5.

Uno. La Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo, en el plazo, de quince días hábiles desde su recepción, acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja a la Empresa afectada, otorgándole un plazo, que será de ocho días hábiles, para que alegue cuanto estime conveniente.

En el caso de que por la Delegación Provincial se decida el archivo de las actuaciones, ello se pondrá en conocimiento del interesado.

Dos. Formuladas las alegaciones, o transcurrido el plazo fijado para ello, la Delegación Provincial o la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, según proceda, iniciará la tramitación del oportuno expediente, que se sustanciará con sujeción al procedimiento establecido en las Órdenes del Ministerio de Información y Turismo de 22 de octubre de 1952, 29 de noviembre de 1956 y 21 de mayo de 1975.

Artículo 6.

Uno. Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en las disposiciones de este Real Decreto darán lugar a responsabilidad administrativa, la cual se hará efecto mediante la imposición de alguna o varias de las sanciones prevenidas en el artículo 23 del Decreto 231/1965, de 14 de enero.

Dos. En todo caso se sancionarán con todo rigor tanto la falta de existencia de «Hojas de Reclamación» en los establecimientos de las Empresas turísticas como la negativa de facilitar las mismas.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Quedan derogados el artículo 22 del Decreto 231/1965, de 14 de enero, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo prevenido en el presente Real Decreto, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Segunda. Queda facultado el Ministerio de Información y Turismo para dictar las normas reglamentarias pertinentes para el desarrollo de cuanto se establece en este Real Decreto.