

## RECLAMACIONES EN MATERIA DE TURISMO

### 1. CONSISTE EN

Poner en conocimiento de la Administración Turística, los posibles incumplimientos derivados del funcionamiento de los establecimientos turísticos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

### 2. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- LEY de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo en Cantabria.
- REAL DECRETO 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las empresas turísticas.

### 3. REQUISITOS

Cualquier usuario o cliente de un servicio turístico.

Para formular su reclamación el cliente de un establecimiento podrá en cualquier momento interesar al Director o la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto, al titular de la empresa, la entrega de una <<hoja de reclamación>>.

### 4. HOJA DE RECLAMACIÓN

La hoja de reclamación es un medio que la Admon. pone a disposición de los usuarios de los establecimientos turísticos, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en el que se produzcan los hechos.

Esta compuesta de tres ejemplares:

La hoja 1, de color blanco, en el caso de las hojas en papel, que se remitirá por el reclamante a la Dirección General de Turismo.

La hoja 2, de color azul, en el caso de hojas de papel, quedará a disposición del reclamante.

La hoja 3, de color rosa, en el caso de hojas de papel, quedará en propiedad del director o persona responsable.

### 5. LUGAR DE REMISIÓN

Se remitirá por correo postal o mediante registro en una Administración Pública o por cualquier medio válido en derecho, a la siguiente dirección:

**Dirección General de Turismo C/ Albert Einstein nº 4, 1ª planta 39011 Santander**

No se admitirán por correo electrónico.

## 6. TE INTERESA SABER

### CAPÍTULO III. Las infracciones turísticas

#### Artículo 55. Clasificación de infracciones

Las infracciones administrativas en materia de turismo se clasifican como leves, graves o muy graves.

#### Artículo 56. Infracciones leves

1. La falta de exhibición de anuncios o distintivos obligatorios o su exhibición sin las formalidades requeridas.

2. No expedir o hacerlo sin los requisitos exigidos, facturas o justificantes de cobro por los servicios prestados o no conservar sus duplicados durante el plazo de un año.

3. Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos, limpieza de sus locales y enseres y funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario.

4. La incorrecta prestación de los servicios por el personal encargado de los mismos en cuanto a la prestación y buen trato a la clientela, que suponga falta de respeto y consideración a la misma, siempre que no haya sido debidamente corregido por el titular del establecimiento y no se haya dado la satisfacción debida al usuario afectado.

5. No declarar alguno de los servicios que se prestan, la no exhibición de las listas de precios en lugar claramente visible y de fácil lectura para el público, con el debido detalle del precio final que será aplicable al usuario, haciendo constar separadamente y con suficiente claridad cada uno de los servicios y conceptos de tal forma que posibilite que el usuario tome una decisión antes de la contratación de un servicio turístico.

6. No notificar al órgano competente y en el plazo establecido los cambios de titularidad de los establecimientos turísticos.

7. La alteración de la capacidad alojativa de los establecimientos turísticos.

8. La acampada fuera de los campamentos de turismo.

9. La omisión de la entrega a los clientes de los alojamientos turísticos de la preceptiva hoja de admisión, con indicación de la unidad de alojamiento, los precios aplicables y demás extremos exigidos.

10. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante prestaciones no solicitadas o no manifiestas.

11. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información libros y registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen de funcionamiento y prestación de servicios de las empresas turísticas como garantía de protección del usuario, salvo que tenga la calificación de muy grave de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 58 de esta Ley.

11 bis. El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre seguridad y protección contra incendios.

12. Cualquier infracción que aunque tipificada como grave no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

13. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Ley y en la vigente normativa en materia de turismo, siempre que no puedan ser clasificadas como graves o muy graves.

#### Artículo 57. Infracciones graves

1. La prohibición del libre acceso y la expulsión de los clientes, cuando éstas sean injustificadas.

2. La utilización de denominación, rótulos o distintivos diferentes a los que le corresponde conforme a su clasificación.

3. La utilización de información o publicidad que induzca a engaño en la prestación del servicio, o la no comunicación con carácter previo a la contratación del servicio de la política de cancelación de reservas del establecimiento.

4. La alteración de los aspectos sustantivos para el otorgamiento de la autorización, título, licencia o habilitación preceptiva para la construcción, apertura o ejercicio de una actividad turística.

5. El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre prevención de incendios.

6. Efectuar reformas estructurales no puestas en conocimiento de la Administración competente en materia de turismo, que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad, que supongan disminución de la calidad o que afecten a la clasificación, categoría y capacidad alojativa del establecimiento.

7. El incumplimiento contractual respecto del lugar, tiempo, precio y demás condiciones pactadas.

8. La utilización de dependencias, locales, inmuebles, vehículos o personas para la prestación de servicios turísticos que no estén habilitados legalmente para ello o que estándolo hayan perdido, en su



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE CULTURA,  
TURISMO Y DEPORTE

Dirección General de Turismo y Hostelería

caso, su condición de uso.

9. No haber declarado los precios que han de regir para la prestación de servicios o la percepción de precios superiores a los declarados.

10. Las deficiencias manifiestas en el funcionamiento de los establecimientos o en la prestación de los servicios que entrañen riesgo para los usuarios.

11. La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a los clientes en el momento de ser solicitadas.

12. La admisión en los campamentos de turismo de campistas fijos o residenciales y la instalación de unidades de acampada prohibida y ello siempre fuera de los límites o porcentajes fijados en la autorización de funcionamiento.

13. La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles.

14. La negativa a la expedición de factura o ticket o, habiendo expedido el ticket mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura especificando los distintos conceptos a solicitud del cliente.

15. La negativa u obstrucción dolosa en la actuación de los funcionarios en servicio de inspección y sanción.

16. El incumplimiento de los plazos concedidos por la Administración Turística para la subsanación de deficiencias de infraestructura o funcionamiento.

17. La reiteración en la comisión, en el período de un año, de más de tres infracciones leves, o la realización de acciones u omisiones tipificadas como leves en esta Ley pero que afecten a una pluralidad de personas.

18. No mantener vigente las fianzas y garantías de seguro exigidas por la normativa turística.

19. Cualquier infracción que aunque tipificada como muy grave, no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

#### **Artículo 58. Infracciones muy graves**

1. La oferta de prestación de servicios y/o realización de actividades turísticas, sin haber realizado la declaración responsable o existiendo inexactitudes, falsedades u omisiones de carácter esencial en la misma o en la documentación que se acompañe, o sin haber obtenido la autorización administrativa necesaria para el inicio de la actividad, de ser ésta necesaria, de conformidad con lo previsto en los artículos 17 y 18 de esta norma.

2. La comunicación dolosa de información inexacta o la aportación de documentación falsa.

3. El incumplimiento sustancial de la normativa sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos.

4. Las deficiencias en materia de infraestructura y actividad que entrañen grave riesgo para los usuarios.

5. Las infracciones de la normativa turística que por su difusión o repercusión dañen de manera notoria la imagen turística de Cantabria.

6. La comisión de una infracción grave cuando los responsables de las infracciones hayan sido sancionados mediante resolución firme en vía administrativa dos veces en el plazo de dos años, contando a partir de la primera de ellas, por el mismo hecho infractor, o tres veces, durante el mismo plazo, por hechos diferentes.

7. La negativa absoluta a facilitar la Inspección Turística.