

# Derechos y garantías de los usuarios como **TURISTAS**

Establecimientos turísticos, normativa,  
calidad y resolución de conflictos



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

# Derechos y garantías de los usuarios como turistas

---

La apuesta por un turismo de primera línea, como es el de Andalucía, debe potenciar una oferta basada en una serie de garantías, también en materia de consumo. Un turismo de una mayor calidad que debe funcionar como carácter diferencial de la oferta.

En Andalucía se debe tener la posibilidad de establecer mecanismos adecuados para resolver cualquier conflicto en materia turística que le pueda surgir al usuario cuando disfrute de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado. Precisamente esa capacidad también puede ser útil para diferenciar a esta Comunidad frente a otras ofertas turísticas de lugares más económicos, pero que quizás no tengan las estructuras suficientes para ofertar un turismo con garantías, seguridad y una calidad básica al usuario.

**E**n su calidad de turista, el consumidor puede encontrarse con diferentes establecimientos que están regulados de manera específica.

## RESTAURANTES

**L**os servicios de restauración vienen regulados en la Orden de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de restaurantes.

Se entenderá por restaurante aquel local

que dispone de cocina y comedor con la posibilidad de ofrecer al público, mediante precio, comidas a la carta o menús para ser consumidas en el mismo local.

Los restaurantes se clasificarán en las categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta cuyos distintivos serán, respectivamente, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, colocados verticalmente uno al lado del otro.

Para diferenciar entre las distintas categorías, la normativa se atiene a aspectos



fundamentales como pueden ser la posible entrada independiente de los clientes y el personal de servicio, la complejidad de la elaboración de la carta, la obligatoriedad de tener aire acondicionado, la necesidad de disponer de cámaras frigoríficas con distintos elementos separados o los aspectos que deben cumplir el personal de servicio.

## CAMPING

En Andalucía se regulan los campamentos de turismo en el Decreto 164/2003, de 17 de junio, de ordenación de los campamentos de turismo. Son campamentos de turismo o *campings* aquellos establecimientos turísticos 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 periodo de tiempo limitado, utilizando albergues móviles, tiendas de campaña u otros elementos análogos fácilmente transportables o desmontables.

Se distinguen cuatro categorías de *camping*, que se van a diferenciar por medio de una placa distintiva con distinto número de tiendas triángulos.

Con cuatro tiendas triángulos se identifican los *camping* de lujo que deberán disponer de teléfonos en cabinas individuales, agua caliente en todos los servicios sanitarios generales y en todas las duchas, y cajas fuertes individuales.

Los *camping* de 1ª (tres tiendas triángulo) tendrán teléfonos en cabinas individuales, agua caliente en todos los servicios sanitarios generales y en el 50% de las duchas, y cajas fuertes individuales. Los de 2ª y 3ª categoría (dos y una tiendas triángulo respectivamente), se diferencian en aspectos básicos como el número

de lavabos, las características del suelo o la superficie entre campistas.

## HOTELES

Es importante conocer qué servicios debe ofrecer un hotel dependiendo de la categoría, ya que el precio que el consumidor realiza está directamente relacionado con el número de estrellas que tenga el establecimiento.

En Andalucía, las distintas categorías de los establecimientos hoteleros vienen reguladas en el Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros.

Los hoteles se clasifican en las 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 calificados de ese modo por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, cuando reúnan condiciones excepcionales en sus instalaciones, equipamiento y servicios.

Los hostales se clasifican en las categorías de una y dos estrellas; las pensiones se clasifican en una categoría única; los hoteles-apartamentos se clasifican en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.

Además, se debe tener en cuenta la modalidad de establecimiento, ya que cada una tendrá unos requisitos distintos. Existen las siguientes modalidades:

- Establecimientos hoteleros de playa.
- Establecimientos hoteleros de ciudad.
- Establecimientos hoteleros rurales.
- Establecimientos hoteleros de carretera.

Independientemente de las distintas calidades que puedan ofrecer, en Andalucía existen una serie de requisitos indispensables que van a ser comunes a todos los establecimientos

hoteleros. En este sentido, se establecen condiciones mínimas respecto a medidas de prevención y seguridad, accesibilidad para personas con discapacidad, adecuada insonorización de cada unidad de alojamiento, una luminosidad mínima del 80% de cada



habitación, un tratamiento correcto en la eliminación de residuos o basuras, sobre la salubridad y potabilidad del agua, el tratamiento de aguas residuales y requisitos en la instalación de aguas grises.

En el anexo I del referido Decreto, se concretan con todo detalle las características que debe tener cada establecimiento hotelero para que sea considerado con un número determinado de estrellas. En el anexo II se hace referencia a los hostales. En este sentido, se indican desde las dimensiones de las habitaciones o los baños a los distintos servicios que deben ofrecer los establecimientos dependiendo de la categoría que tengan.

## HOSTALES

Los hostales son establecimientos destinados a la prestación de alojamiento turístico. Podrán estar ocupando sólo una parte del edificio en el que estén ubicados y que deben estar dotados de aseos en todas sus unidades de alojamiento.

Se diferenciarán en dos categorías, de una y de dos estrellas, dependiendo de aspectos como la superficie de las habitaciones o los aseos, la existencia de depósitos de equipajes o la existencia de ascensores, entre otros.

## PENSIONES

La característica principal de este tipo de establecimiento es la posibilidad de que los aseos o baños se encuentren fuera

de la unidad de alojamiento.

La norma no determina categorías, sino que regula unos mínimos que deben cumplir los establecimientos respecto a las superficies de las habitaciones, la disposición de agua caliente, teléfono o calefacción, entre otros.

## CERTIFICADOS DE CALIDAD

En estos años se han venido desarrollando modelos de validación y reconocimiento público del grado de compromiso de las empresas para cumplir con los requisitos establecidos en determinadas normas de calidad. De esta forma se pueden conceder distintivos a determinados establecimientos y espacios turísticos en atención a la especial calidad de sus instalaciones y servicios, siendo

una adhesión voluntaria que confirma y refuerza su compromiso con la excelencia en la prestación de servicios y atención al turista.

A continuación se listan algunos de los certificados más habituales:

### "Q" de Calidad Turística Española

Es un certificado de ámbito nacional. Con él se pretende reconocer a las organizaciones turísticas que quieren establecer y asegurar un nivel de prestación de los servicios que satisfaga las expectativas de los clientes, trabajando en la mejora continua.

### Norma UNE 1700001 de Accesibilidad Total

Es una norma europea creada por Aenor

Las categorías de los camping se diferencian por una placa distintiva con distinto número de tiendas triángulos





cuya certificación reconoce que el Sistema de Gestión de Accesibilidad Global adaptado por una determinada organización garantiza las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno y al uso y disfrute de los servicios en ella prestados, todo ello con la mayor autonomía posible en su utilización.

## Normas ISO

Son normas de calidad de carácter internacional creadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

La Norma ISO 9001:2000 pretende que las organizaciones satisfagan las necesidades de sus clientes y mejoren continuamente sus servicios.

La Norma ISO 14001:2004 pretende que las organizaciones minimicen los impactos ambientales causados por sus actividades y

establezcan una mejora continua de su comportamiento ambiental.

## Bandera Azul

Es un reconocimiento internacional (un galardón) que se concede anualmente a playas y puertos de ciertos países del mundo.

También se ha abierto la posibilidad de obtener la Bandera Azul por parte de barcos cuyos propietarios/usuarios sigan un determinado código de conducta.

## DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS TURISTAS

**E**n Andalucía la normativa genérica aplicable en materia de turismo es la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo.

El artículo 2 de la norma define a los usuarios turistas como *"personas naturales que, como destinatarios finales, reciben algún servicio turístico"*.

Esta definición habría que enlazarla con la de consumidor y usuario que da el artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los

Consumidores y Usuarios de Andalucía.

La propia Ley 12/1999 ya indica en el artículo 1 que la norma debe tener como finalidad la protección del usuario turístico.

Son derechos de los usuarios turísticos reconocidos en la citada Ley:

- 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

**Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio contratado de acuerdo con la publicidad anunciada.**

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.
- 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.

Esta serie de derechos se entienden como básicos para el usuario turístico, independientemente de que en la normativa sectorial se planteen aspectos más concretos.

### OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS

Por otro lado, la norma regula también una serie de obligaciones de las empresas turísticas que inciden de forma directa en la prestación del servicio turístico y, por tanto, en el turista.



Será obligación de la empresa:

- 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 correspondan.

Bajo este marco genérico se deben entender los derechos que la normativa de turismo otorga al usuario turístico.

## LAS OFICINAS DE TURISMO EN ANDALUCÍA

**E**l asesoramiento en materia de turismo se realiza mediante las redes de Oficinas de Turismo, que están reguladas en el artículo 22 de la Ley 12/1999.

Se consideran Oficinas de Turismo aquellas dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, facilitan al





usuario orientación, asistencia e información turística.

A tales efectos, se crea la Red de Oficinas de Turismo, en la que se integrarán aquellas cuya titularidad ostente la Administración de la Junta de Andalucía; con carácter potestativo se integrarán las Oficinas de Turismo de otras administraciones públicas y las creadas a instancia de otras entidades.

Con el fin de potenciar la imagen turística de Andalucía, las Oficinas de Turismo inte-

gradadas en la Red prestarán las actividades comunes y se ajustarán a los servicios que se determinen reglamentariamente. Para su adecuada identificación, la consejería competente en materia de turismo establecerá

un distintivo o placa oficial que las haga reconocibles como actividad turística registrada.

Para que las Oficinas de Turismo ajenas a la Administración de la Junta de Andalucía puedan recibir subvenciones, ayudas o colaboración técnica y material, será obligatoria su previa integración en la Red de Oficinas de Turismo.

Este artículo se desarrolla mediante el Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

El texto establece como principal medida la creación de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía, instrumento de coordinación que servirá para homogeneizar y mejorar la información sobre recursos turísticos en la Comunidad Autónoma.

Las oficinas que se integren en esta Red (obligatoriamente todas las de la Junta y con

carácter voluntario el resto) deberán prestar el servicio en al menos dos lenguas extranjeras y ofrecer un mínimo de cuatro horas diarias de atención al público, dos de ellas 10:00 a 12:00 horas.

Además, tendrán que abrir al menos seis días por semana y no cerrar en sábado, domingo, festivo ni cualquier día entre dos de los anteriores. El nuevo Decreto también exige como requisito que las oficinas de la Red dispongan de una zona de atención al

público en la planta baja y de otra para la exposición del material, respetando en todo caso las normas de accesibilidad para las personas discapacitadas.

Por su parte, los Puntos de Información Turística tendrán que

localizarse en zonas de importante afluencia de visitantes, estar atendidos por personal de la oficina de la que dependan y contar con un diseño acorde con el entorno.

El Decreto establece además la creación de una base de datos de servicios y recursos turísticos de Andalucía, con el fin de que se pueda ofrecer una información homogénea y actualizada desde cualquier oficina integrada en la Red y también desde las que se sitúen fuera de la Comunidad Autónoma y hayan suscrito el correspondiente convenio de colaboración. Las oficinas y los puntos de información deberán remitir los datos que les solicite la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte para mejorar el contenido de la base de datos y elaborar las estadísticas del sector turístico.

Sin embargo, no se ha regulado en el Decreto que en los Puntos de Información Turística se ofrezca una orientación en materia

## La Red de Oficinas de Turismo busca mejorar la información sobre recursos turísticos en Andalucía

de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, reconduciendo en su caso a los consumidores a los organismos de consumo y a las organizaciones de consumidores y usuarios, ni se establecen canales de interrelación entre estas últimas y las oficinas de información turística. Es preciso tener en consideración que en muchas ocasiones estas oficinas son la única referencia informativa de los turistas y podrían ser utilizadas para servir como guía a aquellos que tuvieran un conflicto en materia de consumo.

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Este procedimiento se regula por medio del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Una hoja de reclamaciones y quejas es un modelo tipificado que permite, de un modo unificado, atender las reclamaciones de los consumidores en la Junta de Andalucía.

Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los consumidores en sus centros y establecimientos. Estas hojas presentan el siguiente formato:

- Un folio original de color blanco para enviar a la Administración.
- Una copia rosa para el establecimiento.
- Una copia verde para el consumidor.

En un plazo máximo de diez días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la reclamación, los establecimientos se encuentran en la obligación de contestar mediante escrito razonado a las quejas/reclamaciones presentadas por los consumidores.

Transcurrido dicho plazo, el consumidor, en caso de no recibir contestación o de no estar de acuerdo con la misma, podrá dirigirse a una asociación de consumidores como FACUA para continuar con la tramitación de su reclamación, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o a las





Delegaciones Provinciales de Consumo, remitiendo la hoja de queja/reclamación con aquellos documentos que estime conveniente para fundamentarla y, en su caso, el escrito de contestación del establecimiento.

### ARBITRAJE TURÍSTICO EN ANDALUCÍA

**E**n Andalucía existe una sección de la Junta Arbitral Regional de Arbitraje de Consumo que está específicamente dedicada a las reclamaciones turísticas.

Si el consumidor tiene un problema derivado de una mala prestación de un servicio turístico, desde esta Junta se va a establecer el mecanismo más conveniente para intentar la efectiva resolución del conflicto.

El sistema arbitral se caracteriza principalmente por ser un sistema voluntario de resolución de conflictos, en el que la decisión emitida por el Colegio Arbitral va a tener carácter vinculante para ambas partes.

Como característica esencial del arbitraje turístico hay que señalar que existe un cambio de fuero, al celebrarse en la provincia del domicilio del reclamado en lugar del reclamante, como sucede en otros arbitrajes.

Los establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo deberán

**Las resoluciones de un conflicto emitidas por el Colegio Arbitral tienen carácter vinculante para ambas partes**

identificarse mediante una pegatina con el logo oficial, por lo que es importante tener en cuenta este aspecto como señal de calidad añadida a la hora de contratar con uno u otro establecimiento.



**FACUA**  
*Andalucía*  
**CONSUMIDORES EN ACCIÓN**

**FACUA Almería:** Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

**FACUA Cádiz:** Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

**FACUA Córdoba:** Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

**FACUA Granada:** Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

**FACUA Huelva:** Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

**FACUA Jaén:** Pedro Poveda, 1, bajo. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

**FACUA Málaga:** Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

**FACUA Sevilla:** Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

**Oficinas centrales:** Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

**Administración:** 954 902 365

**Gabinete de Comunicación y Publicaciones:** 954 900 078

**Gabinete Jurídico:** 954 383 610

**Fax:** 954 387 852

**Correo-e:** [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE