

## INFORME CPCUA N° 24/2019

### LA CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

Sevilla a 23 de septiembre de 2019

#### INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA A AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA EL DECRETO 8/2015, DE 20 DE ENERO, REGULADOR DE GUÍAS DE TURISMO DE ANDALUCÍA.

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud, comparece y como mejor proceda,

#### EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Decreto por el que se modifica el Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía, y ello en base a las siguientes:

#### ALEGACIONES

**PRIMERA.-** De carácter general.

Se valora la oportunidad de la modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de Guías de Turismo de Andalucía, dado que responde a las necesidades reales del sector y de los destinatarios finales usuarios de los servicios prestados.

Es evidente, además que la publicación del Real Decreto 581/2017, de 9 de junio, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español, la Directiva

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfños: 671563285-671564130

[www.consejoconsumidoresandalucia.es](http://www.consejoconsumidoresandalucia.es) ccu.csalud@juntadeandalucia.es

2013/55/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre de 2013, obliga a modificar distintos aspectos relativos a la actividad de los guías de turismo

## **SEGUNDA.- De carácter general.**

Desde este Consejo, entendemos que la prestación del servicio de guía de turismo tiene una gran trascendencia a la hora de valorar la experiencia del turista en la visita que realice a nuestra comunidad, ya que se trata de un contacto cercano y directo con el usuario turístico.

En este sentido, compartimos el principio manifestado en la exposición de motivos de la norma en tanto que “las razones de interés general que sustentan la necesidad de esta modificación de la regulación de guías de turismo es la protección de las personas usuarias fomentando un servicio turístico de calidad. Con la acreditación como guía turístico se garantiza que se han contratado los servicios de una persona cualificada y que puede proporcionar un mejor servicio a los usuarios”.

Garantizar la máxima satisfacción en todos los aspectos del turista que nos visita es de gran importancia a la hora de mantener una marca de alta calidad en el ámbito del turismo como es el que debe asumir Andalucía.

Debemos partir de la premisa indudable, de que un turista viene a nuestra tierra con la intención de consumir diversos productos turísticos, por lo que el rol que asume como potencial persona consumidora, se debe entender vinculada a la actividad turística, y como tal debe ser especialmente protegida.

Por ello, y en aras de dotar las máximas herramientas posibles para llegar al resultado de excelencia, entendemos que un guía turístico, debe ser capaz de ofrecer una información básica, al menos, para el supuesto en el que el turista

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva, 4-1ª planta. 41071 SEVILLA.

Tfnos: 671563285-671564130

[www.consejoconsumidoresandalucia.es](http://www.consejoconsumidoresandalucia.es) ccu.csalud@juntadeandalucia.es

tuviera algún tipo de problema en materia de consumo, y que ello debe entenderse dentro del concepto “asistencia” del que habla el texto de la norma

**TERCERA.- Al artículo único. Modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de los guías de turismo de Andalucía. Apartado uno, modificación del apartado 2, del artículo 2.**

Se valora la modificación que se opera en el apartado de referencia, toda vez, que con la exclusión de la labor educativa desempeñada por los profesores en el ejercicio de su función docente, se aclara esta situación habitual, y generando seguridad jurídica en la actuación del personal señalado.

**CUARTA.- Al artículo único. Modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de los guías de turismo de Andalucía. Apartado . Modificación del artículo 5.**

Entendemos que un refuerzo de primera mano de uno de los contactos más cercanos que tiene el turista, como es el guía de turismo, a la hora de iniciar una solución a cualquier tipo de incidencia que sufriese el turista en Andalucía, vendrá a reforzar la posibilidad de conseguir un grado de satisfacción alto de las garantías y estructuras que podemos ofrecer al turista, que es un elemento diferenciador respecto a otros destinos de nuestro entorno.

Es por ello que entendemos que sería oportuno aprovechar la modificación del Decreto 8/2015, no sólo en lo que se refiere a la certificación del nivel de idiomas, sino también incorporar, dentro de las pruebas de habilitación, un módulo básico de derechos y garantías de los consumidores y usuarios de servicios turísticos, en el que se pudiera garantizar el conocimiento de los derechos de éstos de carácter general, así como vías y procedimientos para canalizar sus quejas o reclamaciones en nuestra comunidad.

**QUINTA.- Al artículo único. Modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de los guías de turismo de Andalucía. Apartado dos, Modificación del artículo 6. Acreditación de los requisitos de cualificación profesional y de competencias lingüísticas.**

A pesar de la densidad del contenido del artículo, es positivo, que por un lado se haya dado entrada a los Doctorados en Turismo (art.6.1.f), en cuanto al apartado de cualificaciones profesionales.

Por otro lado, también se valora positivamente el requisito de poseer las competencias lingüísticas en idiomas extranjeros en los supuestos que se relacionan, especialmente, en las personas que acrediten discapacidad que les imposibilite comunicarse oralmente, pudiendo suplir ello mediante la solicitud de habilitación en lengua de signos (art. 6.4.d).

**SEXTA.- Al artículo único. Modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de los guías de turismo de Andalucía. Apartado ocho. Modificación de los apartados 2, y 3 del artículo 16.**

En la línea de la alegación cuarta, nos parece adecuado, oportuno y totalmente necesario, que entre los temas objeto de las pruebas de habilitación estén referidos, entre otras materias, el relativo al conocimiento de los derechos y garantías de los consumidores y usuarios de los servicios, destinatarios finales de éstos, así como las vías y procedimientos para canalizar las quejas y reclamaciones que los turistas y visitantes puedan utilizar, con el fin de ejercer sus derechos.

**SÉPTIMA.- Mejora del artículo 21. Respecto de las obligaciones de de las personas guías de turismo, en el ámbito de la protección de los turistas en su condición de usuarios del servicio.**

Por otro lado, sería oportuno que entre las obligaciones de los guías de turismo se mencionara la de tener a disposición de los usuarios la hoja de quejas y reclamaciones y dar respuesta a las quejas que le presenten los usuarios del servicio en los plazos legalmente establecidos, así como la de Informar a los usuarios de sus derechos, vías de reclamación y de resolución del conflictos que pudieran surgir con ocasión de la prestación del servicio.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL:** Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.