



INFORME CPCUA N° 49/2025

CONSEJERÍA DE TURISMO Y ANDALUCÍA EXTERIOR

**APORTACIONES DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL ANTEPROYECTO DE LEY DEL TURISMO
SOSTENIBLE DE ANDALUCÍA**

En Sevilla a 26 de mayo de 2025.

Por medio de la presente desde el Consejo de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía (CPCUA) procedemos a evacuar las siguientes aportaciones al anteproyecto de Ley del Turismo Sostenible de Andalucía

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. Igualdad de género.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

El Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género.





SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. Adecuación de la norma al trámite de audiencia a este consejo.

El Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía establece en su artículo 10.1 la consulta preceptiva al mismo en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

El trámite de audiencia normativa tiene una relevancia constitucional consagrada en el artículo 51.2 de nuestra Norma Fundamental, por lo que no es baladí resaltar la necesidad de que la remisión de normas que se hagan llegar a este Consejo tengan, en efecto, un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en las cuestiones que les afecten.

En el caso específico que analizamos en este informe, la norma viene a establecer el marco legal de regulación en materia turística, aspecto que incide de un modo directo en los usuarios turísticos que acceden a los distintos servicios turísticos en su rol de personas consumidoras.

TERCERA. CONSIDERACIÓN GENERAL. Participación del CPCUA en el trámite de audiencia normativa.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo.



Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.

CUARTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL

No podemos obviar, que el turista que viene a nuestras ciudades, tiene entre sus objetivos principales el usar y consumir servicios y productos turísticos que se ofrecen en el marco de la oferta comercial y cultural de nuestro territorio. Por tanto, las medidas dirigidas al sector afectarán en modo transversal a su experiencia turística, en sectores de hostelería, restauración, movilidad, cultura y patrimonio o de acceso a distintos bienes y servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso que una normativa como la planteada potencie herramientas y medidas claras que garanticen la protección e información de los usuarios turísticos que visitan Andalucía, así como que se establezca este eje como fundamental a la hora de plantear un criterio de calidad turística en nuestra comunidad autónoma, garantizando un mercado transparente y una estructura administrativa que garantice la seguridad respecto al interés económico del usuario y la capacidad de una resolución de conflictos eficiente.

Mantener la relevancia de la actividad turística y de un turismo de calidad en Andalucía exige abordar numerosos retos, presentes y futuros, que deben pasar por garantizar a la persona que nos visita tenga una estancia marcada por un óptimo nivel de satisfacción, el respeto a sus derechos como



persona consumidora y usuaria de bienes y servicios y la calidad en los servicios que contrata y/o utiliza y que ello se haga además garantizando la sostenibilidad del destino y evitando impactos sobre población y territorio que lesione derechos de sus habitantes.

Para ello, es de gran importancia poner a disposición de la persona turista mecanismos y herramientas que le permitan conocer y exigir los derechos que tiene en su actividad turística de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, haciéndola también copartícipe del respeto de nuestros recursos naturales, turísticos, culturales, patrimoniales y de los entornos en los que se desarrolla su experiencia turística.

QUINTA.- A LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo a lo manifestado en nuestra aportación anterior, de la lectura de la exposición de motivos se desprende una ausencia de interés y sensibilidad en relación a la protección de los derechos de los usuarios turísticos en su rol de personas consumidoras de servicios turísticos.

Independientemente del desarrollo de los derechos de las personas usuarias que se realiza en el artículo 28 de la norma, la exposición de motivos en ningún momento pone en valor la importancia del cumplimiento de estos derechos, ni las garantías que la administración para garantizar el efectivo cumplimiento de estos derechos.

Nos llama la atención que en la propia exposición de motivos se ponga el acento en el crecimiento on line de los intermediarios profesionales, de la importancia de los comentarios en las redes sociales o la aplicación de la inteligencia artificial en el ámbito del turismo y se confíe el adecuado crecimiento de forma garantista hacia los derechos de las personas usuarias a las “buenas prácticas” en lugar a de a la creación de elementos de control y de





resolución de conflictos a la altura de la complejidad de la comercialización de los servicios turísticos en la actualidad.

SEXTA.- AL ARTÍCULO 1. OBJETO Y FINALIDAD DE LA LEY

La norma refiere de forma expresa en su apartado 2 letra f), como uno de sus finalidades la del “El estímulo del asociacionismo empresarial y profesional y la mejora de la competitividad del sector turístico, basada en la incorporación estratégica de criterios de calidad, la profesionalización de los recursos humanos, la innovación y la sostenibilidad”.

En este sentido, entendemos que se deberían estimular los movimientos asociativos de otros agentes intervinientes en el sector y que defienden intereses que son necesarios preservar y equilibrar para encontrar un modelo turístico sostenible en todo los niveles y que tenga como eje central la calidad turística, en especial a lo referido al movimiento de consumidores.

Este aspecto podría incorporarse de forma expresa en el apartado h) que hace referencia a “defender y proteger a las personas usuarias de los servicios turísticos” ya que una forma de defender y proteger estos intereses es precisamente el de estimular a las organizaciones de consumidores más representativas de Andalucía en lo relevante al trabajo que realizan éstas en la efectiva protección de los usuarios turísticos en el equilibrio del mercado, protección de sus derechos o resolución de conflictos.

SÉPTIMA.- ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

Es necesario incluir una definición expresa de plataformas turísticas, en aras de determinar en el cuerpo de la norma las obligaciones y responsabilidades que éstas deben asumir frente a los usuarios turísticos para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, entendiendo este aspecto como cualquier plataforma o intermediaria que comercialice servicios turísticos.



Por otro lado, entendemos que se debe definir claramente el concepto de “calidad turística”, incluyendo en el mismo como elemento sustancial de partida la protección de los derechos de los usuarios turísticos, y potenciando como elemento diferencial de calidad la mejora de los mismos.

OCTAVA.- ARTÍCULO 4. POLÍTICA TURÍSTICA.

Desde Consejo, echamos en falta que entre los compromisos y acciones contemplados en la norma no se incluya uno específico orientado a garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios turísticos. Consideramos indispensable que la salvaguarda de estos derechos forme parte central y definitoria de las políticas turísticas, contribuyendo así a fortalecer la calidad y reputación de Andalucía como destino turístico.

Asimismo, resulta imprescindible impulsar y potenciar sistemas eficaces de resolución de conflictos en los que se garantice una participación activa y directa de las organizaciones de consumidores más representativas de Andalucía. Estos mecanismos no solo asegurarán una mayor transparencia y confianza entre usuarios y proveedores turísticos, sino que también reforzarán la percepción positiva y el atractivo de nuestra región como un destino comprometido con la calidad y la protección del turista.

NOVENA.- ARTÍCULO 8. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL, SOCIAL Y ECONÓMICA DEL TURISMO.

Entendemos que un elemento esencial que debe quedar reflejado en este artículo, referido a la sostenibilidad social, es la garantía de un adecuado equilibrio entre vecinos y turistas, quienes a menudo comparten los mismos espacios en los destinos turísticos. Mantener la idiosincrasia y el carácter único de nuestras ciudades es de suma importancia, al igual que asegurar la habitabilidad y calidad de vida de los residentes, especialmente en aquellas

zonas más afectadas por la afluencia turística. Este equilibrio es crucial para preservar la identidad cultural de nuestras localidades y para fomentar una convivencia armoniosa entre todos los usuarios de estos espacios.

DÉCIMA.- ARTÍCULO. 12. EL COMPROMISO ÉTICO DEL TURISMO ANDALUZ.

Consideramos imprescindible incluir dentro del compromiso ético del Turismo Andaluz una referencia clara y expresa a la garantía efectiva de los derechos de los usuarios turísticos. Esta inclusión contribuiría significativamente a la mejora continua de la experiencia turística y reforzaría la confianza de los usuarios en Andalucía como destino de calidad y responsabilidad social.

Asimismo, planteamos la importancia de promover activamente la mejora de estos derechos a través de mecanismos eficaces de resolución de conflictos. En este sentido, resulta fundamental contar con la participación directa y constante de las organizaciones de personas consumidoras más representativas de Andalucía. Su colaboración garantiza una mayor transparencia, equidad y eficacia en la resolución de posibles incidencias o conflictos, fortaleciendo así el compromiso ético del sector turístico andaluz y mejorando notablemente su reputación ante los usuarios turísticos nacionales e internacionales.

DECIMOPRIMERA.- ARTÍCULO 14. COMPETENCIAS DE LAS ENTIDADES LOCALES DE ANDALUCÍA.

La norma hace referencia a las competencias de las entidades locales respecto a “ la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos, conforme a la normativa de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios”



refiriéndolo al artículo 9.16 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, y en el artículo 25.2.h) de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Sin embargo este aspecto no se establece de forma expresa en ninguna de las normas indicadas, existiendo competencias autonómicas tanto en el ámbito turístico como en el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Es por ello que entendemos que debe garantizarse en todo caso el control e intervención de la administración autonómica, no pudiendo eludir las competencias asumidas tanto en el ámbito del turismo como de la protección de las personas consumidoras de acuerdo a la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

DECIMOSEGUNDA.- ARTÍCULO 19. PLANES TURÍSTICOS DE GRANDES CIUDADES DE ANDALUCÍA

Es importante incluir una referencia a la mejora de control e inspección de la protección de los derechos de los usuarios turísticos, lo cual se debería entender en todo caso dentro del concepto de calidad, pero teniendo en cuenta que esta relación no viene siendo habitual en la práctica, es importante que se refiera de forma expresa en el texto del artículo.

DECIMOTERCERA.- CAPÍTULO III. EL MUNICIPIO TURÍSTICO

Respecto a esta figura, entendemos la misma parte de una finalidad concreta, que es la mejora de los los servicios públicos con incidencia turística prestados durante los períodos de mayor afluencia turística, en orden a lograr satisfacer las necesidades de atención tanto de la comunidad vecinal como de la población turística asistida.



En este sentido, un elemento que debe mejorarse es el control por parte del Consejo Andaluz de Turismo del efectivo cumplimiento de esas mejoras, ya que el Decreto 72/2017, de 13 de junio, de Municipio Turístico de Andalucía sólo establece elementos de control de convenios, que además no pasan por el Consejo Andaluz de Turismo.

Por ello proponemos que se plantee la posibilidad de que pase por el Consejo una evaluación de cumplimiento de las necesidades manifestadas en la solicitud, que debería tener una periodicidad, podría ser cada cuatro años.

DECIMOCUARTA.- ARTÍCULO 28. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Valoramos positivamente el esfuerzo realizado en la nueva redacción del artículo relativo a los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos. No obstante, consideramos necesario para garantizar plenamente los derechos de los usuarios elementos tales como:

1. La obligación expresa de facilitar la información sobre servicios turísticos en varios idiomas mayoritarios según la nacionalidad de los usuarios y la zona visitada, asegurando así una comprensión clara por parte de los turistas internacionales que visitan Andalucía.
2. La información clara y obligatoria sobre la existencia y funciones de la Oficina de Asistencia al Turista, considerada como herramienta clave para resolver dudas, tramitar reclamaciones y orientar procedimientos de resolución de conflictos. (Obviamente este aspecto está condicionado a la eliminación de esta herramienta, la cual no compartimos y proponemos su mantenimiento en la alegación decimoquinta).



3. La información expresa y transparente sobre seguros y pólizas que afecten a los servicios turísticos contratados, así como la garantía al acceso sencillo al registro público donde consten dichos datos.

4. La información detallada sobre las condiciones específicas que determinan la calidad del servicio turístico contratado, proporcionando al usuario no solo la identificación genérica de distintivos de calidad, sino también un conocimiento preciso sobre en qué consiste esa calidad y los derechos concretos asociados.

5. El derecho expreso a recibir de manera fehaciente y previa a la contratación las normas de convivencia y régimen interior del establecimiento turístico, garantizando así que dichas normas no puedan limitar indebidamente los derechos del usuario.

6. El derecho expreso a ser compensado en aquellos supuestos en los que el servicio no se adecúa a las condiciones contratadas o a los parámetros de calidad que el prestador debe garantizar de acuerdo a sus certificados o categorías reconocidas.

Por todo ello, desde este Consejo solicitamos expresamente la inclusión de estos aspectos en la nueva redacción del artículo, reforzando así la protección efectiva y real del usuario turístico y contribuyendo a posicionar Andalucía como un destino comprometido con los más altos estándares de calidad, transparencia y satisfacción turística.

DECIMOQUINTA.-ARTÍCULO 28. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS. Apartado a)

En relación con el apartado a), observamos que la nueva redacción propuesta elimina la referencia explícita a los «incrementos o descuentos aplicables a la oferta». Consideramos esta referencia un elemento esencial





para garantizar que la información proporcionada al usuario sea transparente, completa y suficientemente clara, especialmente en un contexto como el actual, en el que la comercialización de servicios turísticos implica frecuentemente la participación simultánea o sucesiva de diferentes sujetos y prestadores, cada uno con políticas comerciales propias, ofertas específicas y condiciones particulares. La ausencia explícita de este aspecto podría dar lugar a confusión, perjudicando el derecho efectivo del usuario a disponer, antes de formalizar la contratación, de toda la información relevante sobre variaciones en el precio final que pueda afectar significativamente a su decisión de compra. Por ello, sugerimos mantener dicha referencia en la redacción del artículo, asegurando así una protección más efectiva y adaptada a la realidad actual del sector turístico.

DECIMOSEXTA.- ARTÍCULO 28. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS. Apartado e)

En relación con el apartado e), observamos que la nueva redacción propuesta elimina, en comparación con la normativa vigente, la referencia expresa a la seguridad de los bienes personales de las personas usuarias.

No consideramos justificada esta reducción, dado que ambos aspectos constituyen elementos fundamentales en la prestación de servicios turísticos. Ya que la seguridad de los bienes personales es crucial para ofrecer a las personas usuarias garantías frente a pérdidas, daños o sustracciones durante su estancia o utilización del servicio turístico. Por ello, entendemos imprescindible mantener explícitamente este aspecto en la nueva redacción del artículo, reforzando así el compromiso normativo con la protección integral y efectiva de las personas usuarias.



**DECIMOSÉPTIMA.- ARTÍCULO 28. DERECHOS DE LAS PERSONAS
USUARIAS. Apartado f)**

Respecto al apartado f), valoramos positivamente la inclusión expresa del derecho a disfrutar de la tranquilidad durante la prestación de los servicios turísticos. No obstante, observamos que la nueva redacción limita la protección de este derecho únicamente a posibles alteraciones que se produzcan durante la ejecución efectiva del servicio contratado («alteración de la correcta prestación del servicio contratado»). En este sentido, consideramos necesario extender explícitamente esta garantía a la fase precontractual, dado que la tranquilidad es frecuentemente un elemento determinante en la decisión de contratar un servicio turístico concreto. En determinados contextos, especialmente en entornos rurales o destinos específicos donde el principal atractivo es precisamente la tranquilidad, podrían darse situaciones puntuales —como eventos culturales, festividades locales o actividades extraordinarias— que alteren significativamente dicha expectativa. A modo de ejemplo, un usuario podría reservar alojamiento en una zona rural específica buscando expresamente tranquilidad y descanso, desconociendo que en las fechas seleccionadas se celebran fiestas locales o eventos que alterarían claramente esa expectativa. Por ello, proponemos que la redacción del artículo incorpore expresamente la obligación de informar al usuario sobre cualquier circunstancia conocida previamente a la contratación que pueda afectar significativamente a su derecho a disfrutar de la tranquilidad esperada, reforzando así una mayor transparencia y protección efectiva del consumidor turístico.

**DECIMOCTAVA.- ARTÍCULO 28. DERECHOS DE LAS PERSONAS
USUARIAS. Apartado I)**

El CPCUA considera que, a pesar del limitado desarrollo de esta herramienta en el ámbito turístico en los últimos años, su adecuada



implementación resulta clave para posicionar al sector turístico andaluz como referente en calidad, confianza y protección efectiva de las personas usuarias.

Para conseguirlo, entendemos esencial garantizar su plena efectividad mediante una promoción activa y decidida de estos sistemas alternativos de resolución de conflictos, difundiendo adecuadamente su existencia y facilitando el acceso tanto a usuarios como a prestadores de servicios turísticos.

Estos mecanismos deben fundamentarse en la confianza mutua, la neutralidad y la transparencia, para lo cual resulta imprescindible garantizar una representación equilibrada, asegurando la participación directa y paritaria de árbitros designados por las organizaciones de consumidores más representativas de Andalucía y por las organizaciones empresariales del sector turístico. Solo así se conseguirá proteger eficazmente los derechos e intereses legítimos de ambas partes.

Finalmente, proponemos impulsar especialmente la tramitación online de estos sistemas alternativos de resolución de conflictos. Esto permitiría que el usuario que inicie un procedimiento pueda resolver eficazmente el problema sin que ello implique una pérdida significativa del tiempo destinado al disfrute de su estancia en nuestra comunidad, o bien posibilitar que pueda gestionar cómodamente su reclamación una vez haya regresado a su lugar o país de origen, aportando así un valor añadido en términos de calidad percibida y satisfacción global.



DECIMONOVENA.- ARTÍCULO 29. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

En relación con la obligación contenida en el apartado d), consistente en «pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago», entendemos desde el Consejo que esta obligación debe modularse y adecuarse claramente a determinadas casuísticas que puedan surgir, especialmente en contextos digitales o telemáticos en los que intervienen plataformas intermediarias.

Aunque es evidente que la obligación de pago es la principal que asume el usuario turístico, consideramos necesario prever excepciones en aquellos supuestos donde la reclamación tenga su origen precisamente en errores o discrepancias objetivas relacionadas con la factura emitida. En concreto, debería contemplarse explícitamente la posibilidad de una exención temporal o la suspensión parcial de parte del pago cuando la reclamación presentada por el usuario derive del cobro de conceptos no contratados ni aceptados expresamente, o bien de errores manifiestos en la facturación que resulten ajenos a la voluntad o responsabilidad del usuario turístico.

Dicha previsión normativa aportaría un equilibrio razonable y una mayor protección al usuario, evitando situaciones injustas o desproporcionadas en las que se le exija el pago inmediato por servicios o conceptos sobre los que existe una reclamación legítima, garantizando así un marco más justo, transparente y acorde con la realidad actual del sector turístico.



VIGÉSIMA- ARTÍCULO 31. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.

En relación con la obligación prevista en el apartado f), referida a «Exhibir en lugar visible, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento», consideramos esencial complementar esta obligación con la exigencia expresa de informar, de manera visible, clara y accesible para el consumidor, sobre los elementos específicos de mejora o beneficios concretos que aportan los distintos distintivos de calidad en su relación directa con las personas usuarias de servicios turísticos.

Esta información no solo facilita a las personas usuarias una adecuada valoración de los beneficios reales y específicos que implica cada distintivo, sino que también constituye una herramienta efectiva de control y mejora continua en la calidad del servicio prestado. Asimismo, esta medida refuerza la imagen y percepción global de Andalucía como una marca turística comprometida con la excelencia, la transparencia y la satisfacción plena del usuario, elevando así el prestigio y la competitividad del destino en los mercados turísticos nacionales e internacionales.

Además se debe garantizar la colaboración y publicidad suficiente de la Oficina de Asistencia al Turista (Obviamente este aspecto está condicionado a la eliminación de esta herramienta, la cual no compartimos y proponemos su mantenimiento en la alegación decimoctava).

VIGÉSIMOPRIMERA.- UNIDAD PARA LA ASISTENCIA AL TURISTA

Desde el CPCUA expresamos nuestro firme desacuerdo con la eliminación propuesta del artículo relativo a la creación y funciones de la Unidad para la Asistencia al Turista, contemplada en la Ley 13/2011.





Consideramos que dicha supresión implica un retroceso sustancial en la capacidad de protección de los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos y representa la renuncia injustificada a una herramienta estratégica de mejora de la calidad turística en Andalucía.

Si bien es cierto que esta Unidad no ha llegado a desarrollarse efectivamente desde su introducción en la normativa vigente, entendemos claramente que esta falta de desarrollo no responde a una ausencia de necesidad o conveniencia, sino más bien a una evidente falta de voluntad política de los sucesivos gobiernos autonómicos. Esta circunstancia no puede servir ahora como excusa para justificar su eliminación definitiva del marco normativo andaluz.

Al contrario, la Unidad para la Asistencia al Turista continúa siendo hoy una herramienta potencial de enorme valor para fortalecer la calidad turística y reforzar los mecanismos efectivos de protección y defensa de las personas usuarias. En otros destinos turísticos nacionales e internacionales, organismos similares han demostrado claramente su eficacia, ofreciendo respuestas ágiles, directas y especializadas ante cualquier conflicto o duda planteada por los turistas.

Además, una Unidad específica de estas características no se limita únicamente a resolver conflictos puntuales; tiene un papel clave en la prevención y promoción de buenas prácticas empresariales, en el asesoramiento permanente a los prestadores de servicios turísticos y en facilitar canales eficaces y rápidos para canalizar reclamaciones y denuncias. De hecho, su inexistencia efectiva hasta ahora ha limitado claramente las opciones reales de las personas usuarias para ejercer plenamente sus derechos, y ha privado a Andalucía de una herramienta clave para incrementar la calidad percibida y fortalecer su imagen como destino turístico comprometido con la excelencia.



Por todo lo expuesto,, lejos de eliminar esta herramienta, entendemos que la nueva Ley debería recoger y garantizar expresamente la necesidad de su desarrollo inmediato, dotándola de los medios materiales, personales y administrativos necesarios, evitando así perpetuar una inacción política injustificada que redundaría directamente en perjuicio de la protección de los derechos de las personas usuarias y de la competitividad del sector turístico andaluz.

VIGÉSIMOSEGUNDA.- ARTÍCULO 37. LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO Y LIBRE EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

Los apartados 2 y 3 de este artículo prevén expresamente la posibilidad de que una empresa que ejerza legalmente una actividad turística en otra comunidad autónoma o en otro estado miembro de la Unión Europea pueda prestar sus servicios en Andalucía sin necesidad de presentar una nueva declaración responsable.

Esta previsión resulta acorde con los principios derivados del cumplimiento de la unidad de mercado, los cuales facilitan la libre circulación de servicios y empresas entre territorios, evitando cargas administrativas innecesarias. No obstante, y siendo este aspecto incuestionable desde el punto de vista normativo, es igualmente fundamental establecer mecanismos eficaces y ágiles de coordinación entre las distintas administraciones implicadas.

En concreto, resulta imprescindible que exista un sistema integrado que permita identificar rápidamente aquellas situaciones en las que una empresa pierde su habilitación o capacidad de operar en la comunidad autónoma o estado miembro donde realizó su declaración responsable inicial. Esto es especialmente importante para asegurar que, simultáneamente, la empresa deje de operar también en Andalucía. De lo contrario, se produciría una situación de competencia desleal que perjudicaría directamente tanto al sector



turístico andaluz como a las personas usuarias, quienes podrían recibir servicios de empresas no autorizadas, con las consecuentes implicaciones legales, económicas y de calidad.

El CPCUA, considera esencial que la Administración Pública andaluza actúe con rapidez y eficacia ante estas situaciones, implementando controles proactivos y mecanismos de intercambio de información con otras comunidades autónomas y estados miembros. Asimismo, sostenemos que, en caso de que la administración andaluza no tome las medidas oportunas frente a una empresa que continúa operando indebidamente y que cause perjuicios directos a las personas consumidoras, debería reconocerse expresamente un derecho de compensación frente a dicha administración. Esta medida no solo serviría para reparar los daños y perjuicios causados, sino que también incentivaría una mayor diligencia y eficacia administrativa en la supervisión y control del mercado turístico andaluz.

VIGÉSIMOTERCERA.- ARTÍCULO 58. EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

En relación con el artículo 58, relativo a las empresas de intermediación turística, consideramos imprescindible redefinir el concepto de intermediario turístico, dado que la definición actualmente recogida limita de forma innecesaria dicho concepto únicamente a la organización o comercialización de viajes combinados o a la facilitación de servicios de viaje vinculados.

En la actualidad, el concepto de intermediación turística es considerablemente más amplio, englobando también a plataformas digitales y aplicaciones móviles que permiten contratar una extensa variedad de servicios





turísticos, desde viajes combinados hasta entradas para activos culturales, rutas turísticas o visitas guiadas en el territorio de Andalucía.

Por tanto, estimamos fundamental actualizar la definición normativa de intermediario turístico, adoptando una formulación más abierta y flexible, que garantice que cualquier entidad que desarrolle efectivamente actividades de intermediación esté sometida al mismo régimen de garantías y obligaciones que prevé la legislación vigente, independientemente del soporte tecnológico o formato en que se presten dichos servicios.

En consecuencia, proponemos modificar el artículo 58 para incluir una definición más amplia y acorde con la realidad actual, asegurando de forma expresa que cualquier intermediario turístico cumpla plenamente las obligaciones establecidas por la normativa andaluza en materia turística, en beneficio tanto del mercado como de las personas usuarias de estos servicios.

VIGESIMOCUARTA.- CAPÍTULO II. DE LA CALIDAD TURÍSTICA

Este Consejo entiende que el punto de partida de la calidad turística es el adecuado cumplimiento de los derechos de los usuarios turísticos, de forma tal que la visita a nuestro territorio y el disfrute de los distintos servicios turísticos, se realicen bajo el marco de un adecuado respeto de sus derechos en su rol de usuarios turísticos.

Es por ello, que entendemos que este aspecto debe formar parte de los principios de actuación reflejados en este título, dotándolo de herramientas que permitan tanto su control efectivo como la mejora de aquellos derechos que afectan a los usuarios, en especial a lo que afecte a la resolución de los posibles conflictos que pudieran surgir en la prestación de un servicio.

Por lo anterior, entendemos que más allá de los elementos de “autocontrol” la administración pública debe garantizar inspecciones periódicas





que incidan de una forma especial en este ámbito, introduciendo campañas periódicas y concretas, además de potenciar y fomenta todas aquellas medidas que vengán a dotar de un mayor rango de derechos a los usuarios turísticos, como pueden ser compensaciones proporcionadas ante cumplimientos efectivos o cauces efectivos ante la resolución de conflictos que vayan más allá de lo puramente exigido por la norma.

VIGESIMOQUINTA.- ARTÍCULO 75. FUNCIONES DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

Observamos una clara necesidad de referir específicamente la protección de las personas usuarias de servicios turísticos dentro del marco de la acción inspectora. Ya que hasta la fecha, no se han llevado a cabo campañas específicas orientadas a verificar de forma proactiva el cumplimiento efectivo de los derechos que asisten a los usuarios turísticos.

Actualmente, esta protección queda condicionada principalmente a denuncias individuales que los turistas puedan presentar durante su estancia en nuestra comunidad, lo que claramente resulta insuficiente para garantizar un control efectivo.

Esta situación genera un escenario de desprotección real, afectando negativamente a la calidad percibida y efectiva de los servicios turísticos en Andalucía. Por tanto, proponemos establecer programas específicos y periódicos de inspección dirigidos expresamente a asegurar el respeto y cumplimiento de los derechos de las personas usuarias, mejorando así la calidad global del sector turístico en nuestra región.





Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y ANDALUCÍA EXTERIOR, que habiendo por presentado este escrito, se digne a admitirlo, y tenga por hechas las aportaciones al ANTEPROYECTO DE LEY DEL TURISMO SOSTENIBLE DE ANDALUCÍA, para a tenor de las mismas y, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.

Jordi Castilla

