

A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO

Sevilla a, 24 de Abril de 2014

**INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE
ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO 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 Turismo y Comercio, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a emitir informe respecto al Proyecto de Decreto regulador de Guías de Turismo de Andalucía, ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración General.

Es interés de este Consejo, indicar que la norma que se nos presenta ya paso por reste tramite emitiéndose informe al respecto, Informe nº 1/2014 de fecha 07/01/2014, siendo interés reiterar las alegaciones realizadas al texto en

todo lo que no se reproduzca en el presente informe, y no se haya recogido en el actual texto.

SEGUNDA.- Consideración General

Desde este Consejo realizamos una valoración positiva respecto de la adaptación de la regulación vigente en relación a los guías de turismo en Andalucía, por cuanto que supone en sí la actualización de dicha regulación al amparo de lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre de Turismo de Andalucía, si bien cabe alegar que dicha actualización debió de realizarse con anterioridad dado que han transcurrido dos años desde la entrada en vigor de la Ley.

TERCERA.- Consideración General.

Entiende este Consejo 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, 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.

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 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.

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.

Siendo así se echa en falta que la norma incorpore dentro de las pruebas de habilitación del guía turístico 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.

CUARTA.- Consideración General

Entiende este Consejo de debería de evitarse la reiterada remisión que el texto realiza a distintas normativas y, dado que se produce la reiteración de referencias a determinados artículos, hubiera sido conveniente transcribirlos en la presente norma.

QUINTA.- Al preámbulo.

Se echa en falta en el Preámbulo del proyecto de Decreto que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios 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. Aún 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 hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

SEXTA.- Al artículo 2, Definición de la actividad.

Con respecto al apartado 1, al objeto de aportar mayor claridad al texto que nos ocupa, se interesa acotar la expresión “*prestación de manera habitual*” al resultar indeterminada y sujeta a interpretación, máxime cuando la propia norma diferencia este supuesto de la prestación del servicio temporal u ocasional (Capítulo III).

Por otra parte, se interesa completar la redacción del apartado añadiendo al final del mismo lo siguiente:

“... a los bienes integrantes del Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz *de conformidad con lo dispuesto en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía*”.

SÉPTIMA.- Al artículo 3, Acceso y ejercicio de la actividad propia de guías de turismo.

En relación al apartado 3, consideramos necesario que se establezca el deber de comunicación, por parte de las personas habilitadas como guías de turismo por otras Comunidades Autónomas, a la Administración andaluza competente, y se recoja la obligación de tener a disposición de la Administración la documentación acreditativa de dicha circunstancia, a efectos de comprobación.

OCTAVA.- Al artículo 6, Acreditación de los requisitos de cualificación profesional y de competencias lingüísticas.

En el apartado 1 b) se interesa hacer referencia al organismo o institución competente para expedir el Certificado de profesionalidad que acredite la Cualificación profesional de Guía de Turismo y Visitantes.

NOVENA.- Al artículo 6 en su apartado 4.

Entiende este consejo de debería la norma especificar la Autoridad competente para emitir los títulos o certificados acreditativos a los que hace referencia este apartado.

DÉCIMA.- Al Artículo 13, Subsanación de la solicitud.

El artículo establece un plazo de diez días que en algunos casos puede ser limitado dependiendo de la documentación que tenga que subsanarse, por ejemplo en caso de tener que requerirla en el país de origen, entendiéndose que en este supuesto, y una vez acreditada la petición de dicha documentación, debería operar la suspensión del mencionado plazo hasta la recepción de la misma, puesto que lo contrario conllevaría al desistimiento de la petición por no poder entregarlos en plazo.

UNDÉCIMA.- Al artículo 15, Resolución.

En su apartado 1 b), debería establecer que la resolución por la que se desestime la solicitud debe ser motivada y dar pie de recurso, indicando los plazos de interposición y los recursos que se puedan interponer de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículos 52, 87, 89, etc.,...).

DUODÉCIMA.- Al artículo 15 en su apartado 2.

Entiende este Consejo que la Resolución de estimación de la solicitud deber ser en todo caso una Resolución Expresa y así debe contemplarse en el artículo de referencia.

DECIMOTERCERA.- Al artículo 16, Pruebas para la obtención de la habilitación.

Respecto del contenido del apartado 7, debería la norma establecer los requisitos y cualificación exigida a los profesionales a los que se hace alusión en este apartado.

DECIMOCUARTA.- Al artículo 17, Principio de libre prestación del servicio.

En el apartado 1, se indica que las personas guías de turismo ya establecidas en un Estado miembro de la Unión Europea que deseen ejercer la actividad de forma temporal u ocasional en Andalucía en régimen de libre prestación, deberán comunicarlo al Centro Directivo competente, antes de la primera actividad transfronteriza.

En relación a ello, desde este Consejo se considera necesario y como ya se ha expuesto, que en la medida de lo posible se reproduzca el **procedimiento** habilitado para ello en el art. 13 del real decreto 1837/2008, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado.

DECIMOQUINTA.- Al artículo 18, Inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.

En cuanto al apartado 2, se propone ampliar su contenido en los siguientes términos:

“La habilitación tendrá una vigencia indefinida, salvo por baja voluntaria, así como en los supuestos en los que así se determine como consecuencia del procedimiento sancionador *previsto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía*”.

DECIMOSEXTA.- Al artículo 19, Distintivo de los guías de turismo.

Se interesa completar y clarificar el texto normativo en todo lo relativo a las comunicaciones de modificaciones de datos de inscripción, y a la renovación del carné o credencial, añadiendo un artículo específico que tenga por contenido el procedimiento de renovación (solicitud, causas, plazo...) y así como de comunicación de datos a la administración competente, para su actualización.

DECIMOSEPTIMA.- Al artículo 21, Obligaciones de los guías de turismo.

En relación al apartado 11, este Consejo propone el incluir a la nueva redacción que la información del precio del servicio ha de ser completa, incluido impuestos.

Por otra parte, se solicita la adición de un nuevo epígrafe con el siguiente contenido, que complete el apartado 13 referido a las Hojas de Reclamaciones:

“Informar a los usuarios de sus derechos así como sobre las vías de reclamación y de resolución del conflictos que pudieran surgir con ocasión de la prestación del servicio”.

DECIMOCTAVA.- A la Disposición Final Primera. Desarrollo Normativo.

Entiende este Consejo que debería establecer la norma un plazo expreso para que la Consejería competente en materia de turismo proceda a la regulación de aquellos aspectos que el propio texto indica que se desarrollarán reglamentariamente.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO: Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto 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.