

A LA CONSEJERIA DE TURISMO Y COMERCIO

Sevilla, 24 de septiembre de 2014

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE
SE APRUEBA EL MARCO ESTRATÉGICO DENOMINADO “ESTRATEGIA
INTEGRAL DE FOMENTO DEL TURISMO DE INTERIOR SOSTENIBLE DE
ANDALUCÍA 2014/2020”**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, ante la Consejería de Turismo y Comercio, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Proyecto de Decreto por el que se aprueba el marco estratégico denominado “Estrategia Integral de Fomento del Turismo de Interior Sostenible de Andalucía 2014/2020”, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración General.

Como se viene reiterando este Consejo ante esta Consejería, interesamos que expresamente se mencione 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. 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.

SEGUNDA.- Consideración General.

Este Consejo hace una valoración positiva del contenido de la Estrategia por cuanto persigue impulsar y revitalizar el interior de Andalucía a través del turismo, sector estratégico de la economía Andaluza, generador de empleo de calidad y desarrollo económico

Y lo hace, basándose en una planificación orientada hacia un modelo de desarrollo turístico sostenible desde una perspectiva integral, donde se considera fundamental la participación efectiva de los actores y agentes sociales y económicos directamente implicados en el sector turístico andaluz.

Sin embargo, echamos en falta que se considere al turista como una persona que al disfrutar de diferentes servicios, contratados la mayoría de ellos con agentes andaluces, es titular de una serie de derechos como consumidor de estos servicios.

También consideramos conveniente un programa que fomente el asociacionismo tanto en el ámbito empresarial como a nivel de usuarios que visiten nuestra tierra. Una iniciativa en este sentido, se integraría en los objetivos referidos en el Plan General de Turismo, ya que proporcionaría una orientación estratégica para promover el desarrollo local.

TERCERA.- Al Artículo 4. Creación, composición y funciones del Comité de Seguimiento.

Teniendo en cuenta que en el propio preámbulo del proyecto de Decreto se hace alusión a la necesaria apuesta por la participación de los actores y agentes del sector, se estima conveniente completar la composición del Comité de Seguimiento, incorporando en el apartado 2 la representación de los agentes económicos y sociales, y expresamente, de las organizaciones de consumidores y usuarios, cuyos representantes serán designados a propuesta del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

Por otro lado también se ha obviado la representación de la Consejería que ostente las competencias en consumo.

Dentro de las funciones de esta Comisión de Seguimiento, se estima conveniente facilitar la participación de los distintos actores en el ámbito de consumo, o bien al menos elabora un informe o memoria que se debatiera en el Consejo Andaluz de Turismo.

CUARTA.- Al apartado 8.4 de la Estrategia. Objetivos y Retos.

Dado que a lo largo del texto de la Estrategia se desprende la apuesta por la mejora de la competitividad del sector turístico, basada en la incorporación estratégica de criterios de calidad, desde este Consejo consideramos necesario añadir como reto de la Estrategia, el siguiente:

- Mejorar la calidad de los servicios turísticos y aumentar el grado de satisfacción de las personas turistas y visitantes.

Por otra parte, como uno de los mecanismos para garantizar este nivel de calidad consideramos necesario, la determinación de herramientas adecuadas para detectar el nivel de satisfacción, a través de la

representación de los usuarios.

QUINTA.- Al apartado 8.5 de la Estrategia. Entidades y personas beneficiarias.

Dentro de los beneficiarios indirectos se señalan los colectivos representativos y tejido asociativo. Al respecto, y para mayor claridad, interesamos se indique expresamente que dicho tejido asociativo engloba a las asociaciones representativas de los consumidores y usuarios en Andalucía.

SEXTA.- Al apartado 8.9. Iniciativas Específicas. 4. Estudio de la oferta y la demanda del Turismo de interior de Andalucía.

En dicha iniciativa se propone realizar un estudio sobre la oferta y la demanda del turismo interior de Andalucía y ponerlo a disposición de los municipios y del tejido empresarial. En relación a ello, desde esta Federación entendemos que dicho estudio igualmente debería ser puesto a disposición las asociaciones representativas de los usuarios en Andalucía.

Por otra parte, en cuanto a los resultados esperados y atendiendo a lo argumentado en alegaciones precedentes, habría que añadir el siguiente:

“Mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos”.

SÉPTIMA.- Al apartado 8.9. Iniciativas Específicas. Iniciativa 16. Integración de usos turísticos en los paisajes del interior propiciando la conservación y regeneración de los mismos.

Esta iniciativa, propone una recuperación y valorización de los paisajes rurales, incorporando a ellos infraestructuras y servicios turísticos que permitan el disfrute de la persona visitante. Al respecto, consideramos que no

sólo debería perseguir el disfrute del visitante, sino ante todo, garantizar la protección de sus derechos como usuarios turísticos, por lo que se propone la incorporación de este aspecto en el texto de referencia.

OCTAVA.- Al apartado 8.9 Iniciativa 19. Campañas de sensibilización, concienciación y formación en sostenibilidad, dirigidas a la población local y al visitante.

Con esta iniciativa se pretende sensibilizar, concienciar y formar a la población local y visitante, sobre la importancia de desarrollar una actividad en armonía con los valores ambientales, culturales y patrimoniales del territorio.

Desde este Consejo consideramos que es necesario aunar esfuerzos en la consecución de tan importante objetivo, siendo un cauce para ello la articulación de acuerdos de colaboración con las organizaciones representativas de los consumidores y usuarios, que cuentan con amplia experiencia en este tipo de actuaciones, llegando a un alto grado de sensibilización social.

NOVENA.- Respecto a las iniciativas de la Estrategia Integral De Fomento Del Turismo De Interior Sostenible De Andalucía 2014/2020.

Echamos en falta que se aborde (tal y como se hace con el sector empresarial) un programa que fomentara el asociacionismo en el ámbito del usuario turístico, ya que la fortaleza del beneficiario principal del plan sin duda generará que se transmitan sus inquietudes y necesidades mejorando en este sentido la calidad global de la prestación del servicio.

Una iniciativa en este sentido, entendemos que se integrarían con los objetivos referidos en el Plan General de Turismo ya que por supuesto proporcionaría una orientación estratégica para promover el desarrollo local, contribuyendo a la integración de la población local.

No debe tener sentido pues, que si uno de los objetivos del EIFTISA es el elevado nivel de calidad de los visitantes, no se determinen herramientas adecuadas para que desde la representación de los propios visitantes/usuarios se detecten aquellos aspectos que pudieran reducir la satisfacción pretendida, reduciendo por tanto la potencialidad comercial.

DÉCIMA.- Respecto al Programa 1 (5.1.1.1) de la Estrategia Integral De Fomento Del Turismo De Interior Sostenible De Andalucía 2014/2020.

Sería deseable que dentro de los elementos de formación que se pueden ver en las iniciativas 1, 7 y 8. Se establecieran materias que garantizaran el conocimiento por parte de los profesionales de los elementos necesarios en materia de consumo, para realizar la prestación turística con una mayor calidad, siendo además capaces de generar y fomentar herramientas de resolución de conflictos que puedan dar una mayor satisfacción al usuario ante cualquier reclamación que pudiera existir en la prestación del servicio turístico.

UNDÉCIMA.- Respecto al programa 1 (5.1.1.2) en concreto a lo que se refiere a la iniciativa 12.

Entendemos de gran necesidad, elaborar los elementos básicos de protección al consumidor en la plataforma de comercialización que se plantea, ya que mediante ésta se va a realizar gran parte de de las actividades propias de la relación de consumo, como puede ser el de publicitar y dar una explicación transparente al consumidor, en este sentido, sería oportuno determinar las responsabilidades que debe asumir la propia plataforma.

DECIMOSEGUNDA.- Respecto al programa 1 (5.1.1.2) en concreto a lo que se refiere a la iniciativa 12.

En concordancia con lo anterior, entendemos oportuno que a la vez que se fomenta la comercialización de la empresa turística de interior, se fomenten elementos de calidad hacia el usuario como puede ser la adhesión al sistema arbitral, de forma tal que efectivamente se fomente a aquellas empresas que dotan de una mayor calidad al trato con el usuario turístico.

DECIMOTERCERA.- En lo que respecta a la iniciativa nº 20 que establece la elaboración de un Manual de Buenas prácticas para el sector turístico de interior de Andalucía.

Nos reiteramos en que sería necesario que se gestionara de forma expresa una participación de los legítimos representantes de los consumidores y usuarios en nuestra Comunidad Autónoma.

DECIMOCUARTA.- Respecto al programa 5.1.5

Entendemos que se debería estudiar la inclusión de una nueva iniciativa que fomente no sólo el asociacionismo a nivel empresarial, sino también el de los usuarios que visitan nuestra tierra.

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 por el que se aprueba el marco estratégico denominado “Estrategia Integral de Fomento del Turismo de

Interior Sostenible de Andalucía 2014/2020”. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.