

## INFORME CCUA Nº 40/2016

### A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

Sevilla, a 13 de junio de 2016

#### **INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA A LA ORDEN DE DE 2016, DE LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE, POR LA QUE SE MODIFICAN ANEXOS DEL DECRETO 20/2002. DE 20 DE ENERO, DE TURISMO EN EL MEDIO RURAL Y TURISMO ACTIVO, DECRETO 47/2004, DE 10 DE FEBRERO, DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y DECRETO 194/2010, DE 20 DE ABRIL, DE ESTABLECIMIENTOS DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS.**

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

#### **EXPONE**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto de la Orden de de 2016, de la Consejería de Turismo y Deporte, por la que se modifican anexos del Decreto 20/2002, de 20 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros y Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos., y ello en base a las siguientes:

#### **ALEGACIONES**

##### **PRIMERA.- Consideración General.**

Atendiendo a lo dispuesto en la exposición de motivos, este Consejo considera que si bien resulta oportuno abordar las pertinentes modificaciones en la normativa vigente, a fin de adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios y a la demanda actual de productos y servicios turísticos en las diferentes vertientes, ello sin embargo, debe abordarse desde el perspectiva del aumento de la calidad turística, las satisfacción de las expectativas de los usuarios turistas y su fidelización, en aras a un mercado más competitivo.

## **SEGUNDA.- Consideración General.**

En relación a ello, la supresión y disminución que se produce en la regulación de de instalaciones y servicios, ni se encuentra debidamente justificada ni favorece una mayor competitividad en el mercado ni una mejora en la calidad del servicio a los usuarios. Antes al contrario, supone un paso atrás en la ordenación de los servicios turísticos al disminuir el nivel de exigencia en cuanto a la misma, y por ende, una bajada de las expectativas y satisfacción de los usuarios turistas, por lo que desde este Consejo se interesa se tenga en cuenta este aspecto en la modificación que se persigue mediante la presente Orden.

## **TERCERA.- Al Preámbulo.**

Como ya se ha adelantado en las Consideraciones Generales, este consejo entiende que el Preámbulo aparece escasamente motivada la necesidad, la oportunidad y las razones por las que se lleva a cabo la modificación de las normas previstas, máxime si tenemos en cuenta su incidencia directa en un sector tan importante estratégicamente como es el turístico y que además con la introducción de determinados cambios en algunos aspectos objeto de modificación puede darse un retroceso respecto a la normativa- vigente, en lo que respecta al nivel de calidad exigible, hasta ahora, de los establecimientos turísticos a los que se refiere el texto normativo.

## **CUARTA.- Al Preámbulo.**

Como se viene reiterando 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.

Asimismo, sería deseable que esta Consejería de Turismo y Deporte que, una vez analizadas las correspondientes alegaciones contenidas en el presente Informe, remitiese a este Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía Informe de contestación o valoración de las mismas, a fin de conocer su incidencia en el texto normativo definitivo, así como la evaluación y el grado de aceptación por parte de esta Consejería a este respecto, extremo que vienen haciendo otros centros directivos de la Junta de Andalucía.

## **QUINTA.- A la modificación de anexos del Decreto 20/2002, de 20 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, artículo 1.4 (medioambientales)**

Este Consejo valora positivamente la incorporación en la norma de un apartado que haga alusión específica a los aspectos medioambientales de nueva incorporación, como requisitos obligatorios en la regulación de esta materia.

**SEXTA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.1 (entradas)**

Preocupa a este Consejo que respecto al apartado de entradas, se prevea la supresión de entadas diferenciadas para usuarios y para personal de servicios, equipaje y mercancías para establecimientos hoteleros de 4\* y 5\*, algo que no está suficientemente motivado ni justificado y que no sólo supondría un retroceso respecto a lo previsto en la normativa anterior, sino que también afectaría negativamente a la imagen actual del sector turístico andaluz.

**SÉPTIMA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.3,b) (escaleras).**

En la línea de lo manifestado en la alegación anterior, no entendemos suficientemente justificado ni motivado que se elimine la anchura de 1, 10 metros de anchura mínima en la escalera de servicio, máxime cuando la no delimitación de medida alguna a ese respecto, pudiera afectar incluso a condiciones de seguridad.

**OCTAVA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.4 B) (penúltimo párrafo)**

Este Consejo no entiende suficientemente justificado que se introduzca la posibilidad de que las camas supletorias puedan ser del tipo mueble-cama o sofá-cama, ya que ello implicaría una disminución en la calidad de los usuarios.

**NOVENA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.5, C)**

En este apartado debe establecerse que, en los casos en que el establecimiento hotelero sustituya la bañera por un plato de ducha, este aspecto debe ser previamente informado al usuario para su conocimiento.

**DÉCIMA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.5, C)**

Continuando con este mismos artículo, entendemos completamente injustificado en que hoteles con categoría de 4 \* puedan existir hasta un 50% de unidades de alojamiento que puedan disponer de aseo en vez de baño, aspecto que no es acorde con los servicios y la calidad que debe esperarse, y que un usuario espera tener, de un hotel catalogado con 4 \*.

**UNDÉCIMA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 2.4, A) (primer párrafo)**

Este Consejo entiende que la expresión *“debiendo ser suficiente en todo caso para que no se produzcan aglomeraciones”* es demasiado indeterminado, por lo que debe especificarse la dimensión concreta necesaria, máxime cuando en otros apartados de la norma las dimensiones aparecen claramente especificadas.

**DUODÉCIMA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 6.11 (internet y otras telecomunicaciones)**

Atendiendo a la importancia actual de las telecomunicaciones electrónicas y a la necesidad de los usuarios de disponer de dichos servicios, en los casos en que un establecimiento no disponga de internet en zonas comunes o en unidades de alojamiento debe ser previamente puesto en conocimiento del ~~a~~-usuario para su información.

**DÉCIMOTERCERA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 6.12 B)**

No se entienden los motivos a los que responde que se proponga la eliminación de separación de la Recepción de la Consejería en establecimientos hoteleros de 5 \* algo que no está suficientemente motivado ni justificado y que no sólo supondría un retroceso respecto a lo previsto en la normativa anterior, sino también podrá afectar negativamente a la imagen del sector turístico.

**DÉCIMOCUARTA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, al artículo 6.15.**

A este Consejo le genera especial preocupación el hecho de que se suprima la obligación de disponer de servicio médico-sanitario concertado en todas las categorías de hoteles, algo que también supone un claro retroceso respecto a lo previsto en la normativa anterior, y que conlleva un riesgo que afectaría directamente a la salud de los usuarios.

**DÉCIMOQUINTA.- A la modificación de anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, artículo 6.15.**

En este apartado debe especificarse claramente cuáles son los medicamentos mínimos que debe disponer el botiquín de primeros auxilios al que se hace referencia en la norma, alegación que hacemos extensible a todos los artículos de la norma en los que se hace referencia al botiquín de primeros auxilios.

**DÉCIMOSEXTA.- A la modificación de anexos del Decreto 194/2010, de 30 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos, artículo 3.4**

Este Consejo entiende insuficientes las obligaciones de climatización previstas en la norma, especialmente en lo que se refiere a las zonas comunes y unidades de alojamiento de apartamentos turísticos de 3\* y 2\*, máxime teniendo en cuentas las características climáticas de la Comunidad Autónoma andaluza durante el periodo estival.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE,** Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre la Orden de de 2016, de la

Consejería de Turismo y Deporte, por la que se modifican anexos del Decreto 20/2002, de 20 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros y Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos, y 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.