

A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

Sevilla, a 28 de Octubre de 2016

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE
ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO DE MUNICIPIO TURÍSTICO DE
ANDALUCÍA**

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 al Proyecto de Decreto de Municipio turístico de Andalucía, el cual fue remitido por primera vez a este Consejo en el pasado mes de agosto, siendo informado mediante documento de nuestra referencia 51/2016 de 26 de agosto, al cual nos remitimos y reproducimos en cuanto no ha sido objeto de consideración, al objeto de formular las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL DE LA NORMA EN SU CONJUNTO.

Tal y como establece la Ley de Turismo de Andalucía, en su exposición de motivos *“el turismo se configura como la actividad del sector servicios que mayores*

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

repercusiones, en términos de renta y empleo, genera en Andalucía, constituyendo un recurso de primer orden que se encuentra en constante dinamismo y siendo, durante las últimas décadas, una de las principales palancas dinamizadoras de nuestro crecimiento y desarrollo socioeconómico.”

Cualquier turista que acuda a Andalucía a pasar sus vacaciones debe conocer sus derechos y obligaciones como tal, así como la protección de que dispone en nuestra Comunidad, ya que no podemos olvidar que siguen siendo consumidores finales cuya estancia en los municipios turísticos de Andalucía va ser por un período de tiempo limitado, y por lo tanto se les debe informar adecuadamente de sus derechos y obligaciones, y en el supuesto de que se produzca alguna reclamación deben existir sistemas de resolución de las mismas ágiles, gratuitos y seguros.

Es imprescindible que el turista se sienta protegido en nuestra Comunidad Autónoma, al ser una actividad con una repercusión económica fundamental, echando en falta en la presente norma un sistema de protección al mismo. Se pretenden establecer una serie de requisitos para la declaración de Municipio Turístico en los cuales se valoran las actuaciones a realizar por los mismos sobre su propio patrimonio, alojamientos, oficinas de turismo, etc; pero se olvida esta norma de un elemento fundamental, el cual es la satisfacción que pueda tener el turista una vez que ha finalizado su estancia en nuestra Comunidad, y para que esta satisfacción sea completa, deben establecerse unos sistemas de resolución de conflictos en el supuesto de que sucedan, y sobre todo sancionar con la pérdida de declaración de municipio turístico a aquellos municipios que no busquen esa satisfacción completa, por haber aumentado considerablemente el número de reclamaciones planteadas, o por no haber resuelto adecuadamente las mismas.

SEGUNDA.- CONSIDERACIÓN GENERAL DE LA NORMA EN SU CONJUNTO.

Al establecerse que se elabora un nuevo Decreto de Municipio Turístico de Andalucía, se permite seguir avanzando en la actualización de la normativa turística andaluza, siempre teniendo en cuenta la importancia del sector turístico en nuestra Comunidad, debiendo por tanto proteger los derechos de los turistas como consumidores finales,

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

potenciando sistemas de resolución de problemas e incidencias a la mayor brevedad posible, ofreciendo un servicio extra y de calidad a los mismos.

TERCERA.- AL PREÁMBULO DE LA NORMA.

En relación al Preámbulo de la Orden, se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias 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.

En cualquier caso, debemos expresar nuestra valoración sobre el hecho de que, modificado el Proyecto, sea objeto de segunda remisión a este órgano, facilitando su conocimiento actualizado y su información sobre el mismo.

CUARTA.- AL ARTÍCULO 1. OBJETO, FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Valoramos positivamente la eliminación que se ha realizado como requisito para poder presentar esta solicitud, el que sean municipios de más de 5.000 habitantes, pudiendo de este modo solicitarlo todos aquellos municipios con una población inferior a 100.000 habitantes.

Mantener ese requisito habría imposibilitado que una gran multitud de municipios en nuestra comunidad autónoma pudiesen solicitar esta declaración, por lo que su capacidad de atracción de turismo, al haberse acreditado unos requisitos de calidad, y por lo tanto su desarrollo económico y social se vería afectado considerablemente.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

QUINTA.- AL ART. 2 REQUISITOS PARA LA DECLARACIÓN DE MUNICIPIO TURÍSTICO DE ANDALUCÍA.

En relación a los requisitos establecidos en este artículo en su punto primero apartado a), se establece que para acreditar que se cumple el requisito de población turística asistida, en **visitas turísticas** *“El municipio habrá de acreditar, mediante el conteo diario de las visitas turísticas en el principal recurso turístico del municipio...”*, este Consejo considera que se deberá añadir otro punto para la contabilización de visitas, como puede ser la Oficina de Turismo, para que de este modo no establecer un único punto para realizar el conteo, lo cual podría perjudicar a municipios que tengan varios recursos turísticos de similar importancia.

Igualmente consideramos en el apartado b) relativo a **pernoctaciones**, que el porcentaje del 10% como número de pernoctaciones diarias en media anual es muy elevado, debiendo reducirse el mismo, ya que esto perjudica considerablemente a municipios con una oferta hotelera escasa, pero que posean una gran capacidad cultural de atracción de turistas. Así mismo, en relación a la alternativa prevista para el supuesto de no alcanzarlo, alcanzar el porcentaje durante al menos 3 meses al año, consideramos que es igualmente muy elevado, proponiendo por tanto su reducción.

En el apartado 3 relativo al **“Plan Municipal de calidad turística”**, se establece que el plan contemplará una serie de medidas de mejora de los servicios y prestaciones municipales vinculadas con el turismo”, debiendo añadirse que el plan debe establecer una serie de medidas que aseguren, en primer lugar la información al turista de sus derechos y obligaciones como consumidor final, así como de los mecanismos que tienen para proteger sus derechos, mediante un sistema de resolución de conflictos ágil, gratuito y seguro.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

eramos fundamental, teniendo en cuenta el
n municipio puede tener la declaración de
determinen unos plazos de instrucción del

ir en el art. 7.2 como actos de instrucción
ocimiento y comprobación de los datos y
siguiente *“requiriendo a los Servicios
re el sistema de resolución de conflictos en*

icación solicitada en la alegación anterior
de 6 meses establecido debe ser inferior,
mental que puede tener para el municipio la
ilucía.

S DE LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE

neten a realizar los municipios este Consejo
de determine:

*a de sus derechos como consumidor;
solución de conflictos surgidos durante la
manera urgente, gratuita y segura para el
proteger los derechos como consumidores*

SEXTA.- AL ART. 3 ELEMENTOS DE VAL

Desde este Consejo se considera que la in
turista como consumidor, debe ser un elem
la declaración de Municipio Turístico de
cumplimiento de estos requisitos, los munic
de derechos y de resolución de conflictos, y
se haya incorporado un punto o) al artículo
sobre los puntos de información al consumi
otras menciones necesarias a otras vías de
como la demandada en nuestro informe
resolución de conflictos surgidos durante la
su resolución urgente, gratuita y segura par

SÉPTIMA.- AL ART. 5 DOCUMENTACIÓN

Atendiendo a lo recogido en la alegación
normativo, en la cual instábamos a que e
pudiera realizar en la Oficina de Turismo, y
consideramos que se debe modificar el apa
la oficina de turismo, en el supuesto de que

Igualmente en lo relativo al apartado e) del
Plan Municipal de Calidad Turística, debe
*“Sistema de información al turista de su
mecanismo de resolución de conflictos
visitante”*

OCTAVA.- A LA SECCIÓN 2ª. INSTRUCI

UNDÉCIMO.- AL ART. 16 CREACIÓN Y COMPOSICIÓN.

En el apartado 2 relativo a quienes integran la Comisión de Valoración, debe añadirse como miembro de una manera específica *“representante del Servicio de Consumo de la provincia del municipio, así como representantes de las Organizaciones Representativas de los Consumidores y Usuarios”*.

DUODÉCIMO.- AL ART. 18. 2 PARTES Y FINES DE LOS CONVENIOS.

En el apartado 2 relativo a los fines a alcanzar por los convenios de colaboración, se debe incluir: *“h) Velar por la defensa de los turistas como consumidores finales durante su estancia en el municipio.”*

DÉCIMO TERCERO.- AL ART. 22. 1. INICIACIÓN E INSTRUCCIÓN.

En el punto 1 se establece que, el procedimiento para la revocación de una declaración se iniciará de oficio por la Consejería competente bien por propia iniciativa, a petición razonada de otras Consejerías o a petición propia del Municipio Turístico, se interesa que se añada *“o por haber aumentado considerablemente el número de reclamaciones realizadas por los turistas como consumidores finales en dichos municipios”*

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE: Que habiendo presentado este escrito, se digna admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto de Municipio Turístico de Andalucía 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.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfno: 671563285-671563914
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es
