



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Real Decreto 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las Empresas turísticas.

Ministerio de Información y Turismo
«BOE» núm. 227, de 21 de septiembre de 1976
Referencia: BOE-A-1976-18035

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	2
<i>Artículos</i>	2
Artículo primero.	2
Artículo segundo.	3
Artículo tercero.	3
Artículo cuarto.	3
Artículo quinto.	3
Artículo sexto.	3
<i>Disposiciones finales</i>	4
Disposición final primera.	4
Disposición final segunda.	4

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

Téngase en cuenta que, si bien el presente Real Decreto no ha sido formalmente derogado, cabe ceñirse en su interpretación al mantenimiento de la obligación por los establecimientos turísticos de mantener a disposición de sus clientes hojas de reclamaciones, si bien para su concreto formato o modelo habrá que estar a lo dispuesto por la correspondiente Comunidad Autónoma.

La Real Orden de veintinueve de enero de mil novecientos veintinueve, por la que se implantó el Libro de Reclamaciones en el sector de hostelería, creó un instrumento para conocer y corregir las deficiencias en que eventualmente pudiesen incurrir las Empresas de aquel sector respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas con los usuarios de los servicios.

Por otra parte, es innegable el efecto positivo que supone para el cliente la existencia misma del Libro de Reclamaciones como cauce siempre abierto, de modo directo e inmediato, para la defensa de sus derechos.

Al desarrollarse la oferta turística integrando nuevas Empresas que respondían a diferentes motivaciones de la demanda, el Ministerio de Información y Turismo consideró necesario, primero, refrendar la norma arriba citada en el artículo cincuenta y siguientes de la Orden ministerial de catorce de junio de mil novecientos cincuenta y siete y, posteriormente, hacer extensiva su posesión obligatoria al resto de establecimientos de Empresas turísticas debidamente reglamentadas consagrándose preceptivamente este deber en una norma de superior rango como es el Estatuto Ordenador de las Empresas y de las Actividades Turísticas, aprobado por Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero.

En la actualidad es necesario, sin embargo, acomodar la instrumentación de este sistema de control a las nuevas exigencias creadas por el tráfico turístico, cuyo creciente dinamismo postula la adopción de medidas encaminadas a facilitar la máxima agilidad y fluidez en el desenvolvimiento de las Empresas turísticas, cuya madurez suficientemente contrastada aconseja descargarlas de trámites que han llegado a convertirse en onerosos e innecesarios.

Conscientes de esta realidad, parece oportuno modificar el sistema vigente, sustituyendo el actual Libro de Reclamaciones por las «Hojas de Reclamaciones» que se establecen en el presente Real Decreto, con lo que se logra la misma finalidad sustantiva con una ortodoxia procesal más pura.

En su virtud, cumplidos los trámites a que se refieren los artículos ciento veintinueve y ciento treinta, uno punto dos, de la Ley de Procedimiento Administrativo, a propuesta del Ministro de Información y Turismo y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día diez de agosto de mil novecientos setenta y seis,

DISPONGO:

Artículo primero.

Uno. En cada uno de sus establecimientos las Empresas turísticas tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», que serán facilitadas por las Delegaciones Provinciales del Ministerio de Información y Turismo.

Dos. A los efectos señalados en este artículo, tendrán la consideración de Empresas Turísticas las reseñadas como tales en el artículo primero, dos, del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero, artículo tercero letra A) y B), de la Orden del Ministerio de Información y Turismo de diecisiete de marzo de mil novecientos sesenta y cinco y artículo cuarto de la Orden de diecinueve de junio de mil novecientos setenta del mismo Departamento ministerial.

Artículo segundo.

Las «Hojas de Reclamaciones» estarán integradas por un juego unitario de impresos, conforme al modelo oficial que se inserta como anexo al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa y otra color verde.

Artículo tercero.

Uno. El Director del establecimiento de la Empresa turística, o en su defecto el titular de la misma, adoptará las medidas necesarias para que en todo momento existan en su establecimiento «Hojas de Reclamaciones».

Dos. La existencia de las «Hojas de Reclamaciones» se enunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los clientes, debiéndose redactar el anuncio en los idiomas español, francés e inglés.

Artículo cuarto.

Uno. Para formular su reclamación el cliente de un establecimiento podrá, en cualquier momento, interesar del Director o de la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto el titular de la Empresa, la entrega de una «Hoja de Reclamación».

Cuando se trate de una reclamación sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la «Hoja de Reclamación» previo pago de la factura.

Dos. El cliente deberá hacer constar su nombre, nacionalidad, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

Tres. El cliente remitirá en el plazo más breve posible el original de la «Hoja de Reclamación» a la Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo correspondiente al lugar del establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del establecimiento.

Transcurrido un mes desde la fecha consignada en la «Hoja de Reclamación», no será ésta admitida a trámite. Al original de la reclamación el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

Artículo quinto.

Uno. La Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo, en el plazo de quince días hábiles desde su recepción, acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja a la Empresa afectada, otorgándole un plazo, que será de ocho días hábiles, para que alegue cuanto estime conveniente.

En el caso de que por la Delegación Provincial se decida el archivo de las actuaciones, ello se pondrá en conocimiento del interesado.

Dos. Formuladas las alegaciones, o transcurrido el plazo fijado para ello, la Delegación Provincial o la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, según proceda, iniciará la tramitación del oportuno expediente, que se sustanciará con sujeción al procedimiento establecido en las Órdenes del Ministerio de Información y Turismo de veintidós de octubre de mil novecientos cincuenta y dos, veintinueve de noviembre de mil novecientos cincuenta y seis y veintiuno de mayo de mil novecientos setenta y cinco.

Artículo sexto.

Uno. Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en las disposiciones de este Real Decreto darán lugar a responsabilidad administrativa, la cual se hará efectiva mediante la imposición de alguna o varias de las sanciones prevenidas en el artículo veintitrés del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero.

Dos. En todo caso se sancionarán con todo rigor tanto la falta de existencia de «Hojas de Reclamaciones» en los establecimientos de las Empresas turísticas como la negativa de facilitar las mismas.

Disposición final primera.

Quedan derogados el artículo veintidós del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo prevenido en el presente Real Decreto, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Disposición final segunda.

Queda facultado el Ministerio de Información y Turismo para dictar las normas reglamentarias pertinentes para el desarrollo de cuanto se establece en este Real Decreto.

Dado en Palma de Mallorca a diez de agosto de mil novecientos setenta y seis.

JUAN CARLOS

El Ministro de Información y Turismo,
ANDRÉS REGUERA GUAJARDO

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.