

**A LA CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE**

Sevilla, a 26 de Agosto 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 Usuarias 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

**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 repercusiones, en términos de renta y empleo, genera en Andalucía,*

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

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

---

*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,

---

**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

---

siempre teniendo en cuenta la importancia del sector turístico en nuestra Comunidad, debiendo por tanto proteger los derechos de los turistas como consumidores finales, 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.

### **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 Usuarías de Andalucía**

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

---

## SEXTA.- AL ART. 3 ELEMENTOS DE VALORACIÓN

Desde este Consejo se considera que la información de sus derechos y protección al turista como consumidor, debe ser un elemento importantísimo a la hora de determinar la declaración de Municipio Turístico de Andalucía, ya que si es obligatorio el cumplimiento de estos requisitos, los municipios establecerán sistemas de información de derechos y de resolución de conflictos, por lo que se debe añadir un punto al artículo 3 del proyecto, *“o) Puntos de información al turista como consumidor final, y Sistemas de resolución de conflictos surgidos durante la estancia del visitante en el municipio, de una manera urgente, gratuita y segura para el mismo.”*

## SÉPTIMA.- AL ART. 5 DOCUMENTACIÓN.

Atendiendo a lo recogido en la alegación quinta relativa al art. 2 del proyecto normativo, en la cual instábamos a que el recuento de visitas turísticas también se pudiera realizar en la Oficina de Turismo, y no sólo en el recurso turístico más visitado, consideramos que se debe modificar el apartado c 1) incluyendo *“o bien certificado de la oficina de turismo, en el supuesto de que el conteo sea superior”*.

Igualmente en lo relativo al apartado e) del precepto dedicado al contenido mínimo del Plan Municipal de Calidad Turística, debe incluirse un **apartado 5** que establezca *“Sistema de información al turista de sus derechos como consumidor, así como mecanismo de resolución de conflictos surgidos durante la estancia turística del visitante”*

## OCTAVA.- A LA SECCIÓN 2ª. INSTRUCCIÓN

En esta sección desde el Consejo consideramos fundamental, teniendo en cuenta el impacto económico y social que para un municipio puede tener la declaración de

---

**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

---

~~Municipio Turístico de Andalucía, que se determinen unos plazos de instrucción del procedimiento menores a los establecidos.~~

Igualmente consideramos necesario añadir en el **art. 7.2** como actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos y elementos que deben examinarse, lo siguiente *"requiriendo a los Servicios Provinciales de Consumo información sobre el sistema de resolución de conflictos en el sector turístico establecido"*.

#### **NOVENO.- ART. 11 RESOLUCIÓN.**

Relacionando este artículo con la modificación solicitada en la alegación anterior entendemos que el plazo de resolución de 6 meses establecido debe ser inferior, teniendo en cuenta la importancia fundamental que puede tener para el municipio la declaración de Municipio Turístico de Andalucía.

#### **DÉCIMO.- AL ART. 15.2 OBLIGACIONES DE LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE ANDALUCÍA.**

Dentro de las actuaciones que se comprometen a realizar los municipios este Consejo considera que debe incluirse un punto f) que determine:

*"f) Sistema de información al turista de sus derechos como consumidor; establecimiento de un mecanismo de resolución de conflictos surgidos durante la estancia turística del visitante, de una manera urgente, gratuita y segura para el mismo; así como medidas encaminadas a proteger los derechos como consumidores de los mismos"*.

#### **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 digne 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. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---