

I. DISPOSICIONES GENERALES

VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA

ORDEN de 5 de noviembre de 2013 por la que se regulan los precios privados aplicables por la expedición de las hojas de reclamaciones de turismo.

El artículo 16 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia, dispone que la usuaria o usuario turístico tiene derecho a formular quejas y reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la presente ley. Las empresas turísticas están obligadas a tener en sus establecimientos hojas de reclamaciones facilitadas por la Administración de la Xunta de Galicia. Su existencia deberá anunciarse de forma visible e inequívoca y deberán entregarse, de forma inmediata, a las usuarias y usuarios cuando las soliciten y, en su caso, tras el pago de los servicios prestados. Las características y el procedimiento para la tramitación de las hojas de reclamaciones se determinarán reglamentariamente.

De conformidad con el Decreto 148/2013, de 12 de septiembre, por el que se regulan el libro de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamaciones de turismo, mediante el que se desarrolla reglamentariamente dicho artículo, las empresas turísticas obligadas a disponer de hojas de reclamación de turismo, podrán descargarlas de manera gratuita de la página web de la Agencia Turismo de Galicia, en la dirección <http://turismo.xunta.es/>, o bien solicitarlas a la respectiva área provincial de la Agencia Turismo de Galicia.

El artículo 50 de la Ley 6/2003, de 9 de diciembre, de tasas, precios y exacciones reguladoras de la Comunidad Autónoma de Galicia, dispone que «son precios privados las contraprestaciones que obtengan los sujetos a que se refiere el artículo 3 de la presente ley por la prestación de servicios o la realización de actividades efectuadas en régimen de derecho privado cuando, prestándose también tales servicios o actividades por el sector privado, sean de solicitud voluntaria por parte de los administrados».

Asimismo, el artículo 51 de la referida ley establece que «los precios privados serán fijados por las consellerías correspondientes, previo informe favorable de la de Economía y Hacienda, atendiendo a las condiciones y circunstancias del mercado en que operen, sin perjuicio de que excepcionalmente puedan aplicarse subvenciones reguladoras. A estos efectos, la consellería correspondiente remitirá a la de Economía y Hacienda el proyecto normativo adjunto a la memoria económica en que se justifiquen los aspectos anteriores. La norma que fije estos precios deberá publicarse en el *Diario Oficial de Galicia*».



En su virtud, vista la propuesta formulada por la Agencia Turismo de Galicia y tras el informe favorable de la Consellería de Hacienda, esta consellería

DISPONE:

Artículo 1. *Objeto*

1. Esta orden tiene por objeto el establecimiento del precio que aplicará por la expedición de las hojas de reclamaciones de turismo la respectiva área provincial de la Agencia Turismo de Galicia, tras la solicitud de la persona titular o representante de la empresa o establecimiento turístico.

Artículo 2. *Sujetos obligados al pago*

1. Son sujetos obligados al pago las personas titulares de las empresas turísticas que soliciten las hojas de reclamaciones de turismo.

2. Los organismos de la Administración pública de la Xunta de Galicia, definidos en el artículo 3 de la Ley 6/2003, de tasas, precios y exacciones reguladoras de la Comunidad Autónoma de Galicia, estarán exentos del pago del precio privado regulado en la orden.

Artículo 3. *Forma de liquidación y pago*

El pago del precio deberá realizarse en el momento de presentar la solicitud de las hojas de reclamaciones de turismo, como requisito previo y necesario para la realización de la entrega conforme a lo establecido en la Orden de la Consellería de Economía y Hacienda de 29 de junio de 1994 por la que se regula el procedimiento de recaudación voluntaria de las tasas y de los precios de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Artículo 4. *Fijación del precio*

1. Se aprueba el precio por la expedición de hojas de reclamación de turismo, que será de 0,15 euros por hoja.

2. El precio incluye el impuesto del valor añadido (IVA).

Artículo 5. *Actualización del precio*

El precio establecido en el artículo 4 de esta orden podrá actualizarse el 1 de enero de cada año en la misma proporción que la variación interanual experimentada por el índice



general de precios de consumo para el conjunto nacional total (IPC, base 2006) en el mes de noviembre, calculado por el Instituto Nacional de Estadística. El precio actualizado deberá hacerse público mediante resolución de la persona titular de la Dirección de la Agencia Turismo de Galicia, que se publicará en el *Diario Oficial de Galicia*.

Disposición final única. *Entrada en vigor*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 5 de noviembre de 2013

Alfonso Rueda Valenzuela
Vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

