

O Pleno do Consello do Turismo de Galicia, reunido en sesión ordinaria o 13 de maio de 2013, acordou emitir o informe que literalmente se transcribe a continuación sobre o “Proxecto de decreto polo que se regulan o libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo”:

“ANTECEDENTES

1. A secretaria xeral para o Turismo remite, o 15.02.2013, para o seu informe o *proxecto de decreto polo que se regulan o libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo*.

CONSIDERACIÓNS LEGAIS E TÉCNICAS

1. Competencia

Emítese este informe de conformidade co disposto nos artigos 7 da Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia e 6.1 a) do Decreto 149/2012, do 5 de xullo, polo que se regula o Consello do Turismo de Galicia, que establecen entre as funcións do Consello do Turismo de Galicia a de informar, con carácter previo á súa aprobación, sobre as disposicións regulamentarias que se diten en desenvolvemento da Lei 7/2011, do 27 de outubro, de turismo de Galicia.

Este proxecto de decreto é unha norma regulamentaria que se dita en desenvolvemento da citada Lei de turismo de Galicia.

2. Marco xurídico

- Os artigos 148.1.18 da Constitución española e 27.21 do Estatuto de Autonomía de Galicia dispoñen que lle corresponde á Comunidade Autónoma a competencia exclusiva en materia de promoción e ordenación do turismo dentro do seu ámbito territorial.

- En base ao citado título competencial apróbase a Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia, que regula no seu artigo 16 o dereito a formular queixas e reclamacións, establecendo no seu parágrafo 1:

“A usuaria ou o usuario turístico ten dereito a formular queixas e reclamacións de acordo co establecido nesta lei. As empresas turísticas están obrigadas a ter nos seus establecementos follas de reclamacións facilitadas pola Administración da Xunta de Galicia. A súa existencia deberá ser anunciada de forma visible e inequívoca e deberanlles ser entregadas, de xeito inmediato, ás usuarias e aos usuarios cando as soliciten e, de ser o caso, logo do pagamento dos servizos prestados. As características e o procedemento para a tramitación das follas de reclamacións determinaranse regulamentariamente.”

E con respecto a obriga de dispoñer nos establecementos turísticos de libro de visitas, esta ven imposta polo artigo 101.2 da citada Lei do turismo de Galicia, que dispón:

“Nos establecementos nos que se realice unha actividade turística deberá existir un libro de visitas da inspección turística á disposición das inspectoras e dos inspectores de turismo, coas características que regulamentariamente se determinen, no que se reflectirán as inspeccións que se leven a cabo e as súas circunstancias.”

3. Observacións de mellora do texto

- Substituír o inciso final do artigo 9.1 “con independencia do pagamento, no seu caso, dos servizos prestados”, pola redacción que se establece na Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia.

Por todo o exposto, o Consello do Turismo de Galicia,

INFORMA

Favorablemente o proxecto de decreto polo que se regulan o libro de visitas da inspección turística e as follas de reclamacións de turismo, pola súa adecuación á normativa sectorial vixente.”