



kontsumOBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

**TERESA GARCÍA CASTAÑO
ANDREAK, EUSKADIKO
KONTSUMOKO Aholku
BATZORDEKO IDAZKARI DEN
ALDETIK, HAU**

ZIURTATZEN DU:

Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordeak jaso du "Turismo legearen aurreproiektua"

Lege-aurreproiektu hori batzordeak eztabaidatu du, eta, gehiengoz, alegazio hauek aurkeztea erabaki du:

Iruzkina orokorra

.- Azpimarratu beharra dago nahastea sortzen dutela "turismo-erabiltzaileak" terminoaren definizioak (2.2.j artikuluan definitzen da termino hori) eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 3. artikuluan dagoen kontsumitzaile eta erabiltzaile terminoaren definizioak.

Argi dago bateko eta besteko definizioak ez datozela bat: 6/2003 Legeko definizioan, kontsumitzaile eta erabiltzaile terminoaren definizioak ez ditu barne hartzen "produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizpen-prozesu batean txertatzen dituzten pertsona fisikoak edo juridikoak, nahiz eta prozesu hori egitean zuzeneko mozkinik ez izan"; turismo-erabiltzaileen definizioan, aldiz, ez dago halako baztertzetik.

**DÑA. TERESA GARCÍA
CASTAÑO, SECRETARIA DE LA
COMISIÓN CONSULTIVA DE
CONSUMO DE EUSKADI**

CERTIFICA:

Que informada la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi sobre el "Anteproyecto Ley de Turismo".

Habiendo sido el anteproyecto de ley objeto de debate por la comisión, acordó por mayoría presentar las siguientes alegaciones:

Comentario general

.- Hay que destacar la confusión que produce las definiciones del término "Personas Usuarias Turísticas".(definido en el artículo 2.2.j) y el de Persona Consumidora y Usuaría establecida en el artículo 3 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre de Estatuto de las Personas Consumidoras y usuarias

Queda claro que ambas definiciones no coinciden puesto que la definición de Persona Consumidora y Usuaría excluye a las personas físicas o jurídicas que "integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo", exclusión que no existe en la definición de persona usuaria turística.

Aurreproiektu osoan "turismo-erabiltzaileak" edo "erabiltzaileak" azaltzen da (gauza bera direla dirudi), eta erabilera horrek arazoak sortzen ditu.

- 17. artikulua.

Testu hau proposatzen da:

17. art.: *".....zerbitzu turistikoen erabiltzaileek, kontsumitzaile edo erabiltzaile egoeran daudenean, arbitrajea eskatu ahal izango dute..."*

- 31.2.j artikulua

Testu hau proposatzen da:

Kexa- eta erreklamazio-orri ofizialak izatea zerbitzu turistikoetako erabiltzaileentzat, **kontsumitzaile eta erabiltzaile egoeran daudenerako**; eta orriok ematea"

-14.h artikulua

Pentsatzen dugu administrazioarekin izan beharreko tratuak ez duela formalista izan behar eta eredu bat egoteak ez duela oztopo izan behar administrazioak edozein formatutan iristen zaizkion kexak, erreklamazioak eta salaketak onartzeko. Horrek ez du eragozpen izan behar halakoak onartzeko. Erreklamazio-orrien kasuan hala ezarrita dago, eta edozein euskarri iraunkorretan jasotzen diren erreklamazio, salaketa eta kexak onartzen dira bidaltzailea identifikatzea ahalbidetzen badute.

Testua murriztea proposatzen da. Honela geratuko litzateke:

Durante toda la redacción del anteproyecto se utiliza el término "Personas Usuarias Turísticas" o "Personas Usuarias" (que parece ser lo mismo), utilización que da lugar a diversos problemas.

-Artículo 17.

Se propone el siguiente texto

Art. 17".....*las personas usuarias de servicios turísticos, cuando tengan la condición de persona consumidora y usuaria, podrán plantear solicitudes de arbitraje..."*

-Artículo 31.2.j

Se propone el siguiente texto

Tener a disposición de las personas de los servicios turísticos, **cuando tengan la consideración de persona consumidora y usuaria** las hojas de quejas y reclamaciones oficiales y facilitárselas"

-Artículo 14.h

Entendemos que el trato con la Administración no puede ser formalista y que la existencia de un modelo no es impedimento para que la Administración deba admitir las quejas, reclamaciones y denuncias que le lleguen en cualquier formato, no siendo impedimento este para su admisión. En el caso de las Hojas de Reclamaciones así está establecido, admitiéndose las reclamaciones, denuncias y quejas recibidas en cualquier soporte duradero que permita la identificación del remitente

Se propone reducir el texto quedando:

“h) Kexak, salaketak eta erreklamazioak egitea”

- 28. art. "Salmenta ibiltaria"

Testu hau proposatzen da:

“Establezimenduen barruan noizbehinkako salmentak egin ahal izango dira, aurretik jakinaraziz sail eskudunari, eta Jarduera Komertzialaren Legeak adierazitako txostena egin eta lege horretako alderdiak betez.”

- 88. artikulua.

Salaketen tratamendua ondo ezarrita dago zigortzeko ahalmenari buruzko 2/1998 Legean, eta kexa eta erreklamazioen tratamendua lege hori garatzeko arautegian ezar daiteke. Beraz, artikulua kokapenak eta edukia nahasteak sortzen dituenaz,

artikulu hori kentzea proposatzen da, nahasteak sortzen dituelako.

- 93.21 artikulua.

Arau-haustea arina izatea eta testua honela osatzea proposatzen da:

93.21 artikulua 92. artikuluan sartzea, arau-hauste arinei buruzkoan, testu honekin: “Erreklamazio-orririk ez edukitzea, edo hura eskatzen dutenean ukatzea kontsumitzaile eta erabiltzaileei”.

“h) Formular quejas, denuncias y reclamaciones”

- Art 28. “Venta ambulante”

Se propone el siguiente texto

“Se podrán realizar ventas ocasionales dentro de los establecimientos.

Previa comunicación al Departamento competente e informado y cumpliendo los extremos recogidos en la Ley de actividad comercial”

-Artículo 88

El tratamiento de las denuncias queda suficientemente establecido en la Ley 2/1998, de Potestad Sancionadora, y que el tratamiento de las quejas y reclamaciones puede realizarse en normativa de desarrollo. Así, y dado que tanto la ubicación del artículo como su contenido dan lugar a confusiones,

Se propone la eliminación de dicho artículo por dar lugar a confusiones

-Artículo 93.21

Se propone que la infracción sea leve y se complemente el texto:

Incluir el Artículo 93.21 en el Art.92.Infracciones leves, el siguiente texto: “La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitar la hoja de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias en el momento de ser solicitada.”

- 108.3 artikulua.

108.3 artikulua d) letrak ezartzen du zehapen-prozedurari hasiera emateko aukera dagoela salaketa, kexa edo erreklamazioen ondorioz. Horregatik, pentsatzen dugu erreferentzia 88. artikuluari egin behar zaiola, eta ez 89.ari, hori arau-hauste administratiboei buruzkoa baita. 88. artikulua da salaketa, kexa eta erreklamazioez diharduena.

88. artikulua kentzeko proposatu dugunez, **paragrafo hori ere kentzea proposatzen dugu.**

Eta hala jasota gera dadin eta dagozkion ondorioak izan ditzan sinatzen dut ziurtagiri hau.

-Artículo 108.3

Art.108.3 en el apartado d) establece la posibilidad de iniciación de un procedimiento sancionador como consecuencia de la presentación de una denuncia, queja o reclamación. Por ello entendemos que la referencia debería estar hecha al artículo 88 y no al 89 donde se habla de infracciones administrativas. Es en el artículo 88 donde se habla de denuncias, quejas y reclamaciones.

Dado que hemos propuesto la eliminación del artículo 88, **proponemos la eliminación de este párrafo**

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente CERTIFICADO

Vitoria-Gasteizen, 2015eko uztailaren 21ean
En Vitoria-Gasteiz, a 21 de julio de 2015



Teresa GARCÍA CASTAÑO
EUSKADIKO KONTSUMOKO AHOLKU BATZORDEKO IDAZKARIA
SECRETARIA DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO DE EUSKADI