

L'ESTATUT JURÍDIC DEL TURISTA COM A USUARI DE SERVEIS TURÍSTICS



- **S'anomena TURISTA la persona que es desplaça a unes altres regions o països diferents del propi, amb la finalitat de gaudir-hi de moments d'oci, conèixer unes altres cultures, visitar llocs específics que no hi són a la seua zona de residència habitual, etc.**
- Des d'aquesta perspectiva, pot entendre's que el rol del **turista** és el de consumidor de serveis relatius al transport i a l'estada en unes altres regions. Aquest personatge és destinatari de l'activitat econòmica que mou immenses xifres de diners per any i necessita, per tant, una protecció específica.

- El turista, com a consumidor o usuari de serveis turístics, és protegit de manera general pel Text refós de la Llei general per a la defensa del consumidors i usuaris (TRLGDCU, Reial decret-legislatiu 1/2007)
- Més específicament, les CA han dictat lleis turístiques que també aborden aquesta problemàtica. En el nostre cas, tenim la Llei 3/1998, de turisme de la CV.

QUI ÉS USUARI DELS SERVEIS TURÍSTICS?

- La normativa d'ordenació turística no defineix de manera unitària l'usuari dels serveis turístics, tot i que els legisladors autonòmics mostren una preferència per una noció àmplia del turista: *persona que demanda, contracta o rep, com a destinatari final, un servei turístic.*

QUI ÉS USUARI DELS SERVEIS TURÍSTICS?

- Per regla general, poden ser-ho tant les persones físiques com ara les jurídiques (amb algunes excepcions existents en normes reguladores de determinats contractes de consum turístic, p. ex. viatges combinats).
- TRLGDCU, article 3. *Concepte general de consumidor i d'usuari.*
- *A efectes d'aquesta norma i sense perjudici d'allò disposat expressament en els seus llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques que actuen amb un propòsit aliè a la seua activitat comercial, empresarial, ofici o professió.*
- *Són també consumidors a efectes d'aquesta norma les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuen sense ànim de lucre en un àmbit aliè en una activitat comercial o empresarial.*

QUI ÉS USUARI DELS SERVEIS TURÍSTICS?

- Llei 3/1998, de turisme de la CV
- Article 2. *Àmbit d'aplicació*
- La present Llei serà d'aplicació en tot el territori de la Comunitat Valenciana:
 1. A les persones físiques o jurídiques que realitzen una activitat turística en la Comunitat Valenciana i als establiments turístics en els quals es preste aquesta activitat.
 2. A les persones físiques o jurídiques que, com a usuàries turístiques, contracten o reben els serveis resultants de l'exercici de l'activitat a què al·ludeix l'apartat anterior.

DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- Article 8 TRLGDCU
- a) La protecció contra els riscos que puguen afectar la seua salut o seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials, en particular enfront de les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis i l'educació i divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu ús, consum o gaudi més adient.
- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que les afecten directament i la representació dels seus interessos, mitjançant les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, principalment davant de situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- Llei 3/1998, de Turisme de la CV
- Article 17. *Drets concrets dels usuaris turístics:*
 - 1. Obtenir de les empreses sotmeses a la present llei informació concreta i veraç sobre els béns i serveis que se'ls oferisquen.
 - 2. Rebre els serveis turístics en les condicions contractades i obtenir tots aquells documents que acrediten els termes de la seua contractació i, en qualsevols cas, factures legalment emeses.
 - 3. Formular reclamacions d'acord amb allò previst en aquesta llei o en la reglamentació que la desenvolupe.
 - 4. Que els establiments que desenvolupen una activitat turística complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis, així com l'específica en matèria turística.
 - 5. El lliure accés als establiments turístics als quals aquesta llei es refereix, sense unes altres limitacions que les derivades de les reglamentacions específiques.

DEURES DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- Llei 3/1998, de Turisme de la CV
- Article 18. *Obligacions:*
 1. Observar les normes usuals de convivència.
- 2. Satisfer el preu dels serveis contractats en el moment de la presentació de la factura, o en el termini pactat, sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació o queixa eximisca de l'esmentat pagament.
- 3. Respectar i sotmetre's a les prescripcions particulars als llocs, els establiments, les instal·lacions i les empreses els serveis de les quals contracten o gaudeixen.

INFRACCIONS DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- Llei 3/1998, de Turisme de la CV
- Article 51. Són infraccions greus, entre unes altres:
- - Facilitar informació a l'usuari que genere expectatives de gaudi d'instal·lacions o serveis de categoria o qualitat superiors a les reals, o l'emissió de publicitat falsa o que induïska a engany.
- - La prohibició del lliure accés o expulsió de l'establiment, així com la interrupció en la prestació dels serveis acordats per causa no justificada o per qualsevol forma de discriminació.
 - L'incompliment de contracte o de les condicions pactades, respecte del lloc, temps, preu o resta d'elements integrants del servei turístic acordat. L'incompliment de les disposicions relatives al règim de reserves o de la seua cancel·lació.
 - La percepció de preus superiors als publicitats o als exhibits, així com la falta de publicitat de tots o d'algun d'ells.
- - La negativa a expedir factura de cobrament dels serveis consumits a sol·licitud del client, o la inclusió de conceptes improcedents.
- - L'incompliment de la normativa aplicable en matèria de protecció i prevenció d'incendis, mesures de seguretat, sanitat i higiene, i del sector d'activitat en cada cas aplicable.

INFRACCIONS DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

- Llei 3/1998, de turisme de la CV.
- Article 52. Són infraccions molt greus, entre unes altres, l'incompliment de la normativa de protecció i prevenció d'incendis, mesures de seguretat, o de sanitat i higiene, quan supose un greu risc per a la integritat física o salut de les persones.



SANCIONS

- Llei 3/1998, de Turisme de la CV
- Article 53.
- Les infraccions greus seran sancionades amb:
 - a) Multa de fins a 6.000 €.
 - b) Clausura de l'establiment o activitat turística per un període de fins a 6 mesos en cas d'existència de deficiències greus, o per un període superior fins a l'esmena de les deficiències observades.
 - c) Suspensió de fins a 6 mesos per a l'exercici d'una professió turística.
La sanció de multa serà compatible amb qualsevol de les altres mesures en raó de les circumstàncies concurrents.
- Les infraccions molt greus seran sancionades amb:
 - a) Multa de fins a 90.151,82 €.
 - b) Clausura de l'establiment o activitat turística per un període de fins a 3 anys en cas d'existència de deficiències molt greus, o per un període superior fins a l'esmena de les deficiències observades.
 - c) Suspensió de fins a 3 anys per a l'exercici d'una professió turística.
La multa serà compatible amb qualsevol de les altres mesures en raó de les circumstàncies concurrents.

SANCIONS

- Llei 3/1998, de turisme de la CV
- Article 54. Gradació de les sancions

- 1. Seran circumstàncies atenuants de la responsabilitat:
 - a) La falta d'intencionalitat.
 - b) El rescabament dels perjudicis ocasionats amb anterioritat a l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador.
 - c) L'esmena de les deficiències causants de la infracció i la reparació voluntària dels danys durant la tramitació de l'expedient sancionador.
 - d) L'absència de benefici econòmic derivat de la infracció.

- 2. Seran circumstàncies agreujants de la responsabilitat:
 - a) La reiteració, entesa com la comissió en el termini de 2 anys, de 2 o més infraccions de qualsevol caràcter, que així hagen estat declarades per resolució ferma.
 - b) La naturalesa dels perjudicis ocasionats.
 - c) El benefici il·lícit obtingut.
 - d) La reincidència, entesa com la comissió en el termini d'1 any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així haja estat declarat per resolució ferma.

CLÀUSULES ABUSIVES

- TRLGDCU
- Article 82. Concepte.
- 1. Es consideren clàusules abusives totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe, causen, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i les obligacions de les parts derivats del contracte.

CLÀUSULES ABUSIVES

- TRLGDCU, article 82, apartats 3 i 4:
- El caràcter abusiu d'una clàusula s'apreciarà tot considerant la naturalesa dels béns o serveis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la seua celebració, així com la resta de clàusules del contracte.
- En tot cas, són abusives les clàusules que:
 - a) vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari,
 - b) limiten els drets del consumidor i usuari,
 - c) determinen la manca de reciprocitat en el contracte,
 - d) imposen al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposen indegudament la càrrega de la prova,
 - e) resulten desproporcionades, o
 - f) contravinguen les regles sobre competència i dret aplicable.

CLÀUSULES ABUSIVES

- TRLGDCU. article 83. *Nul·litat de les clàusules abusives i subsistència del contracte.*
- Les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran com a no posades.
- El jutge, prèvia audiència de les parts, declararà la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte, el qual, allò no obstant, seguirà sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense aquestes clàusules.