

Reclamaciones y denuncias sobre prestación de servicios turísticos

Organismo Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio

Código GVA 1915

Código SIA 211003

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Es el cauce para la presentación de reclamaciones y denuncias en materia de turismo ante la Dirección General de Turismo.

Las **personas usuarias** de los servicios turísticos tienen el derecho de formular **reclamaciones** cuando consideren que la prestación del servicio ha sido deficiente o inadecuada.

Asimismo, **cualquier persona física o jurídica que tenga conocimiento de hechos** que puedan implicar infracciones de la normativa turística puede presentar una **denuncia** para ponerlos en conocimiento de la Administración.

La inspección turística, conforme a la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana (LTOH), tiene entre sus funciones las de comprobar reclamaciones, denuncias y comunicaciones de irregularidades en la materia y las de desarrollar la investigación de indicios o hechos que pudieran llevar a aparejada la comisión de una infracción administrativa.

Personas interesadas

Reclamaciones: personas usuarias de servicios turísticos que consideren que la prestación del servicio ha sido deficiente o inadecuada.

Denuncias: cualquier persona física o jurídica que considere oportuno poner en conocimiento de la Administración hechos relativos a la prestación de servicios turísticos que puedan suponer una infracción de la normativa turística. La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento conforme establece el artículo 62.5 de la Ley 39/2025, del procedimiento común de las administraciones públicas.

Se consideran actividades y servicios turísticos los de:

- Alojamiento (establecimientos hoteleros; bloques y conjuntos de apartamentos turísticos; viviendas de uso turístico; campings; áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas; alojamiento turístico rural; albergues turísticos).
- Agencias de viajes
- Turismo activo y ecoturismo
- Restauración (salvo los establecimientos que sirvan exclusivamente a domicilio)
- Servicios complementarios con fines turísticos
- Guías de turismo

Observaciones

Si el reclamante pretende devolución de cantidades o resarcimiento económico por daños y perjuicios: la Dirección General de Turismo, sin perjuicio de ejercer sus competencias de inspección y sanción, remitirá la reclamación al órgano competente de Consumo (del lugar de residencia del reclamante) si se aprecia la conveniencia de promover una solución extrajudicial del conflicto a través de mediación o, en su caso, arbitraje de consumo.

En caso de ruidos, suciedad, molestias a los vecinos, desperfectos en las zonas comunes: los ruidos son hechos de competencia municipal. La suciedad, molestias a la convivencia vecinal, desperfectos zonas comunes son conflictos de derecho privado. En consecuencia, en estos casos deberá dirigirse a las autoridades municipales o a la jurisdicción ordinaria para que diriman las presuntas responsabilidades e irregularidades.

Reclamaciones en materia de transporte: no son competencia de la administración turística, salvo que formen parte de un viaje combinado.

Reclamaciones contra compañías aéreas: si no alcanza un acuerdo previo con la compañía aérea, podrá presentar la reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Reclamaciones contra un establecimiento turístico que se encuentra en otro país de la UE, en Noruega o en Islandia: en estos casos podrá dirigir su reclamación al Centro Europeo del Consumidor (CEC), que facilita asistencia gratuita en conflictos transfronterizos dentro de la Unión Europea.

Normativa general

- [Normativa] Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 8313, de 08.06.2018). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/l/2018/06/07/15/con/spa>)
- [Normativa] Decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana. (https://dogv.gva.es/datos/2020/02/06/pdf/2020_1010.pdf)
- [Normativa] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con>)
- [Normativa] Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/1994/04/12/77>)
- [Normativa] Orden de 26 de septiembre de 1994, de las Consellerias de Sanidad y Consumo e Industria, Comercio y Turismo, por la que se desarrolla el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 2381, de 7/11/1994). ([https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/\(3\)/dof/spa/html](https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/(3)/dof/spa/html))
- [Normativa] Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana. (DOGV núm. 6999, de 9/04/2013). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/dof/spa/html>)

Enlaces

- Normativa de turismo (<https://cindi.gva.es/es/web/turisme/normativa>)
- Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana (<https://cindi.gva.es/es/web/turisme/llicitat-oficial-empreses-turistiques>)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Podrá presentar su reclamación en cualquier momento en que considere que se han lesionado sus derechos como persona usuaria de un servicio turístico o que tenga conocimiento de cualquier posible infracción de la normativa turística.

No obstante, debe tenerse en cuenta el plazo de prescripción de las infracciones turísticas: 6 meses (leves), 1 año (graves) y 2 años (muy graves), por lo que la Administración está obligada a declarar la prescripción y archivar actuaciones si hubieran transcurrido estos plazos desde la comisión de los hechos.

Formularios y documentación

- FORMULARIO RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE TURISMO cumplimentado.

- Cualquier documentación que acredite los hechos denunciados (factura, publicidad, contrato, fotografías, bonos de agencias de viajes, folletos informativos, resguardos bancarios, etc.) así como todos los datos de que se disponga que permitan la identificación del establecimiento y/o de su titular, que posibiliten, en su caso, las actuaciones inspectoras.

- Si se ha presentado previamente Hoja de Reclamaciones en el establecimiento, debe adjuntarse la correspondiente copia de la misma.

· RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE TURISMO

Tasas

Este trámite no requiere el pago de ninguna tasa.

Forma de presentación

Presencial

Personas físicas: pueden elegir presentación telemática o presencial, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas conforme a la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Personas jurídicas: obligadas a presentación telemática.

La presentación se realiza:

- a. En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b. En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c. En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Alicante
- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Castellón
- Registro del Servicio Territorial de Turismo - Valencia

Telemática

Personas físicas: pueden elegir presentación telemática o presencial, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas conforme a la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Personas jurídicas: obligadas a presentación telemática.

Para realizar la presentación telemática de su reclamación o denuncia, acceda pulsando el botón "Tramitar" (situado arriba, en la cabecera de este trámite) o el botón "Solicitud Presentación autenticada" (situado al final de esta sección). Este trámite también se encuentra realizando una búsqueda en la Sede Electrónica de la Generalitat, en la dirección url <https://sede.gva.es/es/inici>

IMPORTANTE:

- Antes de comenzar con la tramitación telemática lea atentamente toda la información de este trámite, con el objeto de preparar la documentación que sea necesaria para su tramitación.

- Compruebe que su equipo dispone del sistema operativo, navegador y programas necesarios, así como los requisitos de funcionamiento del certificado digital que va a utilizarse. Dispone de esta información a través de Ayuda > Enlaces de interés en el menú de lateral izquierdo de esta página.

Para realizar trámites por vía telemática ante la Administración de la Generalitat Valenciana actuando en REPRESENTACIÓN DE OTRA PERSONA (física o jurídica) sin utilizar un certificado electrónico de representante, la persona representada debe inscribir previamente esa representación:

- En el REGISTRO DE REPRESENTANTES de la ACCV, cuya información está disponible en el siguiente procedimiento:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=17168 (Inscripción en el Registro de Representantes de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV))

- O bien en el REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS de la Administración General del ESTADO, cuya información está disponible en este enlace:

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoDeApoderamientos.htm

Sin la inscripción previa, además de no quedar acreditada su representación, no se recibirá comunicación o notificación alguna en la Carpeta Ciudadana de la persona presentadora.

Acceso con autenticación

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_GEN&version=4&idioma=es&idProcGuc=1915&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

Las denuncias y reclamaciones que tengan por objeto establecimientos o servicios turísticos serán tramitadas por la Dirección General de Turismo en el marco de sus competencias de inspección y sanción por infracciones de la normativa turística.

En el caso de las reclamaciones de personas usuarias de servicios turísticos en las que se aprecie la conveniencia de promover una solución extrajudicial del conflicto, Turismo remitirá las reclamaciones al órgano competente de Consumo.

Si, previamente a la presentación de la reclamación ante la administración turística la persona usuaria ha presentado una Hoja de Reclamaciones en el establecimiento turístico, deberá aportar la correspondiente copia junto con la presentación de su reclamación ante la Dirección General de Turismo.

Es obligación de las empresas turísticas y de las personas prestadoras de servicios turísticos tener a su disposición y facilitar a las personas usuarias de servicios turísticos las hojas de reclamaciones oficiales. Supone una infracción no publicitar la existencia de hojas de reclamaciones, carecer de ellas, negarse a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan, sin causa justificada.

Órganos tramitación

- Servicio Territorial de Turismo - Alicante
C/ Churruca, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
- Servicio Territorial de Turismo - Castellón
Av. Hermanos Bou, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
- Servicio Territorial de Turismo - Valencia
PL. ALFONS EL MAGNÀNIM, 15
46003 València (València/Valencia)

RESOLUCIÓN

Obligaciones

La tramitación de reclamaciones y denuncias puede conllevar, según los casos, la apertura de diligencias previas y la incoación de oficio de procedimientos sancionadores por infracciones de la normativa turística.

La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento, conforme establece el artículo 62.5 de la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Observaciones

Conforme al artículo 62.5 de la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y dado que las competencias de la Dirección General de Turismo se circunscriben al ámbito de inspección y sanción por posibles infracciones de la normativa turística, la persona reclamante o denunciante no se considera legitimada para interponer recurso contra el archivo o contra la resolución del expediente sancionador que en su caso se inicie.

Órganos resolución

Tramitación de reclamaciones y denuncias: conforme al artículo 84 de la Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana la comprobación de denuncias, reclamaciones y comunicaciones de irregularidades corresponde a la inspección turística.

Órganos competentes en la imposición de sanciones: Servicios Territoriales de Turismo, o las personas que ostenten la Dirección General, la Secretaría Autonómica o el departamento del Consell con competencia en materia de turismo, conforme al artículo 4 del Decreto 15/2020, de 31 de enero, del Consell, de disciplina turística en la Comunitat Valenciana.

- Servicio Territorial de Turismo - Alicante
C/ Churruca, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
- Servicio Territorial de Turismo - Castellón
Av. Hermanos Bou, 47

12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)

- Servicio Territorial de Turismo - Valencia
PL. ALFONS EL MAGNÀNIM, 15
46003 València (València/Valencia)

Sanciones

Las reclamaciones y denuncias recibidas pueden derivar, tras el correspondiente procedimiento, en la imposición de las sanciones previstas en el artículo 94 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

AYUDA

Dudas sobre el trámite

Dónde consultar dudas sobre el trámite

- sait_turisme@gva.es

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)