



## INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN (REVERSO DE LA HOJA)

Los campos que están marcados con asterisco, son de obligada cumplimentación.

- (1) Este campo solo se cumplimentará cuando se entregue la hoja al reclamante, en caso de ausencia del titular del establecimiento o de la actividad turística.
  - (2) En su correo electrónico recibirá un aviso de que se ha enviado una notificación. Para leer la notificación, el solicitante deberá acceder a la sede electrónica de la Junta de Castilla y León ([www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es)), entrar en el apartado "Ventanilla Ciudadano. Notificaciones electrónicas" y acceder al "Nuevo sistema de notificaciones por comparecencia en Sede electrónica", donde para poder entrar se deberá identificar con certificado electrónico (por ej DNI, o uno de la FNMT) o bien con una clave del sistema Cl@ve.
1. Las hojas de reclamación en materia de turismo tienen por objeto trasladar a la administración competente las quejas, denuncias o reclamaciones con motivo de las deficiencias apreciadas en la prestación, disfrute o utilización de los servicios prestados por los establecimientos turísticos ubicados en Castilla y León o de las actividades turísticas que se realicen en Castilla y León.
  2. Antes de entregar la hoja de reclamación, el titular debe tener debidamente cumplimentados todos los **datos del establecimiento o de la actividad turística**.
  3. El reclamante consignará con letra legible, en su caso, sus **datos personales** así como el lugar, fecha y hora, exponiendo a continuación, de forma clara y concisa, los hechos que motivan la reclamación. No olvide **firmar la hoja**.
  4. En el campo de **solicitud**, el reclamante podrá incluir, junto a la denuncia, otra petición que deberá especificarse en esta reclamación, por ej reclamación económica, solicitud de arbitraje de consumo, etc.
  5. Podrá ampliar el contenido de la reclamación acompañando el modelo "**Anexo a la Hoja de Reclamación en materia de turismo**".
  6. Una vez cumplimentada la hoja de forma presencial, el reclamante se la facilitará a la persona responsable del establecimiento o la actividad turística para que, si lo estima necesario, pueda incorporar sus **alegaciones y obtener copia de la reclamación** por cualquier medio admitido como una fotografía o cualquier otra reproducción.  
La presentación de una reclamación no exime de la obligación de abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar y tiempo convenido.
  7. Posteriormente esta reclamación **debe ser presentada en un registro administrativo** en los términos previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de forma presencial o telemática, a través de la sede electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>
  8. **Conserve una copia** de esta hoja y **adjunte** la hoja de reclamación original con las **pruebas o documentos** que considere oportunos para la mejor valoración de los hechos objeto de la reclamación.  
Para el caso de **reclamaciones en materia de precios o pagos**, será preceptiva la presentación de la factura, o cualquier otro documento de valor probatorio equivalente, que demuestren el abono previo, excepto que la persona reclamada manifieste su negativa a entregar el citado documento
  9. Esta reclamación **debe dirigirse al órgano periférico competente en materia de turismo** de la provincia donde esté ubicado el establecimiento o donde tenga lugar la actividad turística objeto de la reclamación, y se presentará en el **plazo máximo de dos meses desde la fecha de los hechos objeto de la reclamación**.  
Se le remitirá justificante de su presentación en el plazo de los quince días siguientes a su recepción.
  10. Cuando en la reclamación se denuncien hechos que sean competencia de otras Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma o de otras Administraciones Públicas, o bien contengan una solicitud de arbitraje de consumo, se remitirán al departamento competente a los efectos oportunos, siendo usted notificado de dicho traslado.
  11. Respecto a la **solicitud**, se informa que no es posible exigir en vía administrativa la indemnización de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la actuación del titular de la actividad o del establecimiento turístico objeto de reclamación, estando reservado este extremo a la jurisdicción ordinaria.  
Para la **reclamación de las cantidades abonadas** puede presentar una solicitud de arbitraje en las Juntas Arbitrales de Consumo o bien acudir ante los Tribunales Ordinarios.
  12. Si del contenido de la reclamación presentada se apreciara algún hecho constitutivo de infracción en materia de turismo, el órgano competente incoará de oficio el **procedimiento sancionador** al titular del establecimiento turístico o de la actividad turística.
  13. El órgano competente acordará el **archivo de la reclamación**, informando al reclamante, cuando: no se aprecien indicios de infracción; haya avenencia entre las partes; se desista de la reclamación; carezca de los datos necesarios para su tramitación sin haber sido subsanados; o por presentar la reclamación fuera del plazo máximo de dos meses desde la fecha de los hechos denunciados. Las reclamaciones anónimas se archivarán sin más trámite.

## INSTRUCTIONS FOR THE COMPLETION AND PROCESSING OF THE COMPLAINT FORMS (BACK OF THE FORM)

The fields marked with an asterisk must be filled in.

- (1) This field must only be filled in if the owner of the tourist establishment or activity is absent when the form is delivered to the claimant.
  - (2) You will receive an e-mail notifying you that a notification has been sent. To read the notification, the applicant must access the electronic office of the Junta de Castilla y León ([www.tramitacastillayleon.jcyl.es](http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es)), enter the section "Ventanilla Ciudadano. Notificaciones electrónicas" and access the "Nuevo sistema de notificaciones por comparecencia en Sede electrónica", where, in order to enter, you must identify yourself with an electronic certificate (e.g. ID number, or one from the FNMT) or with a key from the Cl@ve system.
1. The purpose of the tourism complaint forms is to transfer complaints, denunciations or claims to the competent administration regarding deficiencies in the provision, enjoyment or use of the services provided by tourist establishments located in Castilla y León or tourist activities carried out in Castilla y León.
  2. Before submitting the complaint form, the owner must have duly completed all the details of the tourist establishment or activity.
  3. The claimant must consign in legible handwriting, where appropriate, their personal details as well as the place, date and time, set forth below, clearly and concisely, the facts giving rise to the complaint. Do not forget to sign the form.
  4. In the request field, the claimant may include, along with the complaint, another request, which must be specified within this complaint, e.g. financial claim, request for consumer arbitration, etc.
  5. You can expand the content of the complaint by attaching the form "*Annex to the Tourism Complaint Form*".
  6. Once the form has been completed in person, the claimant will provide it to the person responsible for the tourist establishment or activity so that, if they deem it necessary, they can incorporate their allegations and obtain a copy of the complaint by any accepted means, such as a photograph or any other reproduction.  
The submission of a complaint does not exempt from the obligation to pay the price of the contracted service at the time of presentation of the invoice or, where appropriate, at the agreed place and time.
  7. Subsequently, this complaint must be submitted to an administrative register under the terms set out in article 16.4 of Law 39/2015, of October 1, on the Common Administrative Procedure of Public Administrations, either in person or online, through the electronic office <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.
  8. Keep a copy of this form and attach the original complaint form with the evidence or documents that you consider appropriate for a better assessment of the facts that are the subject of the complaint.  
In the case of complaints regarding prices or payments, it will be mandatory to present the invoice, or any other document of equivalent probative value, proving the prior payment shall be required, unless the person complained of refuses to provide such a document.
  9. This complaint must be addressed to the peripheral body responsible for tourism in the province where the tourist establishment is located or where the tourist activity that is the object of the complaint takes place. It must be submitted within a maximum period of two months from the date of the events that are the subject of the complaint.  
Proof of submission will be sent to you within fifteen days of receipt.
  10. When the complaint denounces facts that fall within the competence of other departments of the Administration of the Autonomous Community or other Public Administrations, or contain a request for consumer arbitration, they will be sent to the competent department for the appropriate purposes, being the claimant notified of said transfer.
  11. With regard to the **request**, it is hereby informed that it is not possible to demand administrative compensation for damages that may derive from the action of the owner of the tourist activity or establishment that is the subject of the complaint, this being reserved for the ordinary courts.  
To claim the amounts paid, you can file a request for arbitration at the Consumer Arbitration Boards or go before the Ordinary Courts
  12. If the content of the complaint submitted shows any fact constituting an infringement in tourism matters, the competent body shall initiate ex officio the sanctioning procedure against the owner of the tourist establishment or activity.
  13. The competent body will agree to file the complaint, informing the claimant, when: there is no evidence of infringement; there is an agreement between the parties; the complaint is withdrawn; it lacks the necessary details for its processing without having been rectified, or the complaint is submitted outside the maximum period of two months from the date of the denounced events. Anonymous complaints will be filed without further processing

**ANEXO A LA HOJA DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE TURISMO -**  
**ANNEX TO THE TOURISM COMPLAINT FORM**