

# Tourism&Law

Legal experts in travel business

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A RECLAMACIONES AEVISE

**Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla**

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo, de carácter sólido, salvo que se produzcan modificaciones normativas que exijan su actualización, es de aplicación a todas las reclamaciones presentadas por clientes referentes a:

- Viajes combinados organizados por la agencia.
- Viajes combinados comercializados por la agencia como minorista.
- Intermediación de servicios sueltos (transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, actividades…).
- Incidencias relacionadas con información, reservas, modificaciones, cancelaciones, etc.

## OBJETO DEL PROTOCOLO

Su objetivo es ofrecer a la Dirección y al personal de la Agencia de Viajes pautas claras y herramientas prácticas para gestionar posibles problemas con clientes.

Se establece el procedimiento interno de la Agencia de Viajes para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones formuladas por los consumidores, garantizando:

- Cumplimiento del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normativa de viajes combinados.
- Trato diligente y transparente al consumidor.
- Documentación íntegra y trazable del expediente.
- Correcta identificación de la responsabilidad según la agencia actúe como:
    a) Organizadora
    b) Minorista
    c) Intermediaria en servicios sueltos

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

## PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Pese a que, como veremos a continuación, existen diversas maneras para que un cliente interponga una reclamación en nuestro establecimiento, siempre deberemos *"dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación".*

Así se establece en el artículo número 21.3. del TRLGDCU, aunque las distintas normativas autonómicas pueden establecer un plazo menor, como es el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía donde ese plazo se ve reducido a **diez días** (artículo número 12 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía).

Así, se indica que *"en el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, fundamentará las razones por las que no se atiende una queja o reclamación. Asimismo, deberá manifestar expresamente si acepta o no resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre."*

No podemos obviar, en este punto, que en el propio artículo número 21 TRLGDCU se hace una mención expresa a que *"los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia"*.

Teniendo en cuenta lo anterior el procedimiento general respecto a las reclamaciones consistirá en:

### Recepción de la reclamación

La reclamación podrá recibirse a través de una hoja oficial de reclamaciones, por correo electrónico, a través de, formularios web, por carta postal, presencialmente en oficina, etc.

Las acciones que deberán llevarse a cabo por parte de la Agencia de Viajes son las siguientes:

1. Registrar la reclamación en el Libro o Sistema de Reclamaciones.
2. Entregar acuse de recibo al cliente en un máximo de 48 h[1].
3. Abrir Expediente de Reclamación con número único.

[1] Plazo recomendado por TOURISM & LAW

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

## Recopilación de información

En esta segunda fase, además de recopilar cuanta información sea relevante a la hora de responder a la reclamación trasladada, deberemos determinar la responsabilidad de la Agencia en función de la posición que haya adoptado en la conformación de un viaje combinado.

- **Si la Agencia ha actuado como organizadora** del viaje combinado será responsable directa de la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado (artículo 161.1. del TRLGDCU).
- **Si la Agencia ha actuado como minorista** será responsable por su ámbito de gestión, pudiéndose convertir en responsable solidaria frente al cliente junto con la organizadora, si no procede a tramitar reclamación con diligencia.
- **Si la Agencia ha comercializado servicios sueltos** de viaje es responsable únicamente frente al consumidor por errores de intermediación o información.

## Investigación

En la fase de investigación se deberá solicitar información a proveedores u organizadoras, y, si se trata de una disconformidad relacionada con un viaje combinado, analizar el contrato y documentación precontractual existente, determinar si existe falta de conformidad con el viaje contratado y evaluar la gravedad del incumplimiento.

## Resolución

Según normativa, y, si se trata de una disconformidad relacionada con un viaje combinado, frente a una disconformidad, la Agencia debe ofrecer una solución inmediata, si es posible, así como una reducción proporcional del precio, cuando haya falta de conformidad procediendo, cuando exista daño o perjuicio, al abono de una indemnización así como al reembolso de determinados servicios que hayan podido verse afectados por una falta de conformidad.

Si la disconformidad ha sido comunicada durante el disfrute de un viaje combinado, advertida la falta de conformidad, se deberán proporcionar:

- Servicios alternativos de viaje cuando proceda**.**

## Comunicación final al cliente

A la reclamación del consumidor se deberá proporcionar respuesta motivada y por escrito con indicación de compensaciones o denegaciones razonadas.

## Cierre del expediente

Remitida la resolución al consumidor se deberá proceder al archivo de pruebas, comunicaciones y resolución así como a la actualización del registro.

# PROTOCOLO SEGÚN ROL DE LA AGENCIA

## Cuando la agencia es ORGANIZADORA

### Obligaciones:

- Responsabilidad plena y directa.
- Asistencia al viajero durante el viaje.

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF.- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

- Propuestas de alternativas cuando haya falta de conformidad.
- Indemnizaciones y compensaciones.

**Pasos:**

- Confirmar que la incidencia implica falta de conformidad.
- Proponer solución inmediata sin cargo.
- Informar al cliente de opciones:
  - Reducción del precio,
  - Reembolso,
  - Servicios alternativos.
  - Coordinar asistencia en destino.
  - Emitir resolución final.

## Cuando la agencia es MINORISTA

**Obligaciones:**

- Responsabilidad según el ámbito de gestión en la venta del viaje frente al cliente.
- Trasladar la reclamación a la organizadora.
- Mantener informado al cliente.

**Pasos:**

- Identificar al organizador.
- Trasladar la reclamación al organizador en máximo 48 h e informar al cliente de su posición según su ámbito de gestión y responsabilidades.
- Esperar respuesta, pero responder al cliente, en cualquier caso.
- Colaborar en la resolución final.

## Cuando se venden SERVICIOS SUELTOS

**Obligaciones:**

- La agencia solo responde por errores propios.
- El proveedor responde por la ejecución del servicio.

**Pasos:**

- Identificar si el problema es:
- del proveedor → trasladar,
- de la agencia → indemnizar o reparar.
- Coordinar con el proveedor (hotel, aerolínea, rent-a-car…).

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

- Mantener informado al cliente.

## ¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE RECLAMACIONES QUE EXISTEN?

### I. Reclamación vía correo electrónico o entrega de comunicación en papel en mano

Será aquella reclamación que recibiremos, en forma de reclamación/queja, de manera "no formal", fuera de los canales oficiales en la que un cliente nos expone cuáles son sus pretensiones sobre una actuación en el marco de nuestra actividad empresarial con la que no está de acuerdo.

### II. Escrito remitido por parte de organizaciones y/o asociaciones de consumidores y usuarios

Se trata de organizaciones privadas, cuya financiación recae sobre las cuotas de sus asociados, sin capacidad ni de inspección ni sancionadora. En ocasiones los clientes forman parte de asociaciones de consumidores y usuarios.

**¿Qué ocurre si el plazo que nos da una de estas entidades, en representación de uno de sus asociados, para dar respuesta a una reclamación interpuesta frente a ellos es inferior a diez días?**

Ese plazo no tiene la misma consideración de vinculante que si nos lo estuviera proporcionando la Administración, pero, en cualquier caso, por lo indicado anteriormente, sí que se deberá ***"la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado y por cualquier medio, incluido el correo electrónico proporcionado por la persona reclamante, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde el día de la recepción de la misma".***

### III. Hoja de Reclamaciones formal o requerimiento de organismos oficiales

Es aquella reclamación que recibimos, a través de un canal legalmente habilitado para ello. En función de la Comunidad Autónoma a esa Hoja de Reclamaciones deberemos darle respuesta, en principio, en un plazo determinado legalmente que, por lo establecido en normativa común en materia de consumidores y usuarios, debe ser en el menor tiempo posible y nunca será superior a diez días.

Es obligatorio, por parte del empresario el mantenerlas y reponerlas en cuanto éstas se agotan y, por lo tanto, el disponer de ellas.

#### A. Escrito remitido por parte de una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Se trata de un organismo de consumo dependiente de cada Ayuntamientos para la defensa e información de los consumidores. No disponen de capacidad sancionadora.

Estas oficinas son servicios gratuitos de información y orientación a las personas consumidoras y usuarias que, además, pueden mediar en los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias y el empresario, con el objetivo de alcanzar una solución amistosa a un conflicto surgido entre las partes.

Los escritos que los empresarios recibirán de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pueden ser reclamaciones directas interpuestas ante estos organismos o

Tourism & Law Abogados, S.L.P., inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

fundamentados en reclamaciones previas que mediante Hoja de Reclamaciones ya hayan sido puestas en conocimiento del empresario correspondiente.

### B. Escrito remitido por parte de una Dirección General de Consumo

Se trata de un organismo dependiente de la Comunidad Autónoma o Estatal y son entidades de representación, consulta y participación para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos en sus relaciones de consumo.

Realizan funciones, entre otras de inspección de la normativa sobre consumidores y usuarios, así como de la normativa turística, ya que tienen como objetivo, entre otros, el impulso de procedimientos eficaces para la protección de los consumidores y usuarios.

Tienen capacidad sancionadora, debiendo la agencia facilitar cuanta documentación y pruebas disponga en relación a la reclamación que se le presente.

## ¿CUÁL SERÁ EL CANAL, HABITUAL DE INTERPORSICIÓN DE UNA RECLAMACIÓN POR PARTE DE UN CONSUMIDOR?

Si bien es cierto que alguno de estos pasos puede ser obviado por los consumidores y, por ejemplo, estos pueden decidir acudir directamente a la vía judicial, la experiencia en la gestión de este tipo de cuestiones nos indica que el devenir propio de una queja es el siguiente:




Llegados a este punto podemos intentar evitar el avance de la Reclamación mediante un acuerdo negociado con el cliente. En caso, de este aceptar, será conveniente que el consumidor firme un documento.

Si no se llega a un acuerdo, el trámite puede seguir con la remisión de la Hoja de Reclamación a la autoridad competente en materia de consumo o turismo.

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.

## NORMATIVA ACTUALMENTE VIGENTE

Pese a que existe una legislación común a nivel estatal, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que asegura que existan derechos básicos homogéneos para todos los consumidores en España relativos, entre otros, a la información, la seguridad, las garantías, el derecho a reclamar, etc. también existen normativas autonómicas de defensa de consumidores y que regulan las hojas de reclamaciones que recae en cada Comunidad Autónoma, por lo que los requisitos, modelos, procedimientos e incluso plazos o vías de presentación pueden variar.

Por ello, es importante comprobar la normativa de cada Comunidad Autónoma, ya que eso determina cómo se ejerce concretamente el derecho a reclamar.

Así, en Andalucía, es de aplicación la siguiente normativa:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía
- Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 24 de abril de 2026, por la que se regula el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se modifican los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ORDEN de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía

Tourism & Law Abogados, S.L.P., Inscrita en el registro mercantil de Madrid al tomo 33.333, Folio 114, Sección 8, Hoja M- 599.916, Inscripción 1ª. CIF- B-87210100 Domicilio social calle Irún, núm. 7, 28008 Madrid. Para más información contacte con nosotros mediante el número de teléfono 91. 188.16.34 o a través del correo electrónico info@tandl.es.