

**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA**

IRAGARPENA, Lezoko planeamenduko arau subsidiarioen 1 sektoreko Plan partzialari buruzkoa. (GHI-206/94-P06). 644

**ZUIAKO UDALA**

IRAGARPENA, Udalerri horretako Islarrako antzinako igeltsutegiaren inguruan udaleko ordezeko arauak aldatzeko espediente onartzeari buruzkoa. 646

**BASAURIKO UDALA**

IRAGARPENA, «Artunduagako A.I.-2 Industrial gisa Urbanizatzeko Lurzoruaren Plan Partzialeko 9 zenbakidun partzela» lehenbailehen okupatzeko nahi-taezko desjabetzaren espedienteak ukitutako ondasun eta eskubideen titularitatea dutenei deialdia egiten dien 1996ko abenduaren 11ko Dekretua jakinarazteko. 646

**IRUNGO UDALA**

IRAGARPENA, Olaketa-Alarde Esparruaren Barne Erreformarako Plan Bereziari behin-betiko onarpena emateari buruzkoa. 648

**Pribatuen iragarpenak****LATXUNBE-BERRI, S.C.L.**

IRAGARPENA, «Latxunbe-Berri, Soc. Coop. Ltda» delakoa desegiteari buruzkoa. 648

**Xedapen Orokorrak****MERKATARITZA, KONTSUMO  
ETA TURISMO SAILA****Zk-222**

317/1996 DEKRETUA, abenduaren 24koa, turismoaren erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak arautzeko dena.

Euskal Autonomi Elkarteak turismoaren alorreko eskumen guztiak ditu, Autonomi Estatutuko 10. ataleko 36. idazatian agintzen denarekin bat etorritz.

Espainiar Konstituzioko 51. atalean ezarrita dagoez, agintariiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak bermatuko dituzte eta beren segurtasuna, osasuna eta legezko ekonomi interesak babestuko, prozedura eraginkorren bitartez; eta 53.3. atalean ezarritakoaren arabera, Konstituzioko III. atalburuan aitortuta-

**DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA**

ANUNCIO relativo al Plan Parcial del Sector 1 de las Normas Subsidiarias del Planeamiento Municipal de Lezo (GHI-206/94-P06). 644

**AYUNTAMIENTO DE ZUIA**

ANUNCIO relativo a la aprobación del expediente de modificación de las Normas Subsidiarias Municipales de la antigua Yeseta de Islarra en dicho término municipal. 646

**AYUNTAMIENTO DE BASAURI**

ANUNCIO del Decreto de 11 de diciembre de 1996, por el que se convoca a los titulares de los bienes y derechos afectados por el expediente de expropiación forzosa para la ocupación urgente de la Parcela n.º 9 del Plan Parcial del Suelo Apto para Urbanizar Industrial A.I.2 de Artunduaga. 646

**AYUNTAMIENTO DE IRUN**

ANUNCIO relativo a la aprobación definitiva del Plan Especial de Reforma Interior del Ámbito Olaketa-Alarde. 648

**Anuncios Particulares****LATXUNBE-BERRI, S.C.L.**

ANUNCIO relativo a la disolución de «Latxunbe-Berri, Soc. Coop. Ltda». 648

**Disposiciones Generales****DEPARTAMENTO DE COMERCIO,  
CONSUMO Y TURISMO****Nº-222**

DECRETO 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico.

La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene asumida la competencia exclusiva en materia de turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, apartado 36, de su Estatuto de Autonomía.

El artículo 51 de la Constitución española, establece que los poderes públicos garantizarán los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y en el artículo 53.3 de la misma se establece que el reconoci-

ko printzipioei balioa, errespetua eta babesa emateaz, legedia positiboa, jarduketa judiziala eta agintariak ari-tuko dira.

Kontsumitzaileen Estatutuari buruzko azaroaren 18ko 10/1981 Legean ere, kontsumitzaileak eta erabil-tzaileak babestean alorrean zenbait eskubide aitortzen dira, hala nola, osasun eta segurtasunerakoa; ekonomi interesak babestekoa; informazioarako eta hezkuntzara-koa; beren erakunde propioak eratzekoa eta erakunde horiek beren eraginpekoak diren gaietan hitza eduki-tzekoa; babes juridikorakoa eta kalteordainak jasotze-koa.

Turismoa Antolatzeari buruzko martxoaren 16ko 6/1994 Legeko zioen adierazpenean, lege hori emateko beharra justifikatzen duten arrazoen artean, turismoa-ren alorreko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak behar bezala babestea aipatzen da. Horrela, sektore horri buruzko xedapenaren bitartez indartu egiten da kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak Euskal Auto-nomi Elkartearen babesteko esparrua. Lege horren 3.7. atalean, bestalde, turismoaren alorreko erabiltzailea babestea arau horren xedeetariko bat dela adierazten da.

Dekretu honen helburua, beraz, beren-beregi turis-mo-erabiltzaileenak diren eskubide eta betebeharreta-rako araubidea, Turismoa Antolatzeari buruzko mar-txoaren 16ko 6/1994 Legeko III. atalburuko III. idaz-puruan jasoa, garatzea da.

Ondorioz, Merkataritza, Kontsumo eta Turismo sail-buruaren proposamenez eta Jaurkitzearen Kontseiluak 1996ko abenduaren 24ko bilkuran aztertu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

I. ATALBURUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. atala. – Ezarpen eremua.

Beren-beregi turismo-erabiltzailei aplikatzeko xeda-penak ezartzen dira dekretu honen bitartez, Turismoa Antolatzeari buruzko martxoaren 16ko 6/1994 Legeko III. atalburuko III. idazpuruan aurrikusitakoa garatze-ko.

2. atala. – Kontzeptua.

Turismo-erabiltzaile edo -bezerotzat hau hartzen da: turismo-enpresek, enpresa ez diren turismo-entitateek eta turismoaren alorreko profesionalek ematen dituzten zerbitzuak kontratatzen edo jasotzen dituen pertsona fisikoa edo juridikoa, baldin eta horien guztien jardue-ra, zuzenean nahiz zeharka, bidaiarien garraiarako, ego-naldirako eta zerbitzurako bada.

3. atala. – Establezimenduen publikotasuna.

miento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el capítulo III del texto constitucional, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Ya en la Ley 10/1981, de 18 de noviembre del Esta-tuto del Consumidor se reconoce, en materia de protec-ción de los consumidores y usuarios, el derecho de los mismos a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los intereses económicos, a la información y educación, a crear sus propias organizaciones y a que éstas sean oídas en los temas que les afecten, a la pro-tección jurídica y a la reparación de daños.

En la exposición de motivos de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, se establece entre los fundamentos que justifican la necesidad de promulgar la misma, la conveniencia de ofrecer una adecuada protección de los consumidores y usuarios turísticos, reforzando desde la citada disposición secto-rial el marco de defensa de los derechos de éstos en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en el artículo 3.7 de la mencionada Ley se señala que la protección del usuario turístico es uno de los fines perseguidos por esta norma.

El objeto, por tanto, del presente Decreto, es desa-rrollar el régimen jurídico comprensivo de los derechos y obligaciones que resultan específicamente de aplica-ción a los usuarios turísticos, contenido en el Capítulo III, del Título III, de la ya mencionada Ley 6/1994, de 16 de marzo de Ordenación del Turismo del País Vasco.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Comer-cio, Consumo y Turismo, y previa deliberación del Con-sejo de Gobierno en su reunión del día 24 de diciembre de 1996.

DISPONGO:

CAPITULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

*Artículo 1.* – Ámbito de aplicación.

El presente Decreto establece las disposiciones que resultan específicamente de aplicación a los usuarios turísticos en desarrollo de lo previsto en el Capítulo III, del Título III, de la Ley 6/1994, de Ordenación del Turismo.

*Artículo 2.* – Concepto.

Se entiende por usuario turístico o cliente la persona física o jurídica, que contrate o reciba los servicios que prestan las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales y los profesionales turísticos, en cuan-to la acción de éstas se destine directa o indirectamente a facilitar el movimiento, estancia y servicio de viaje-ros.

*Artículo 3.* – Carácter público de los establecimien-tos.

1.- Turismo-establezimenduak publikotzat jotzen dira; beraz, horietarako sarrera librea da eta ezingo da galerazi arraza, sexua, erlijioa, iritzia edo beste edozein gora-behera pertsonal edo sozial dela-eta.

2.- Aurreko idazatian ezarritakoa gorabehera, sarrera mugatu egin daiteke jarduera bakoitzaren araudi propioetik eratorritako aginduen arabera. Sarrera barne-arabideak edo erabilerak betetzera ere baldintzatu daiteke; kasu horretan, establezimendura sartzeko lekue-tan argi eta garbi ikusteko moduan iragarri beharko dira kasuan kasuko arauak.

## II. ATALBURUA

### ERABILTZAILEAREN ESKUBIDEAK

#### 4. atala. – Erabiltzailearen eskubideak.

Turismo-erabiltzaileak atalburu honetan jasotzen diren eskubideak izango ditu, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestearen alorrean indarrean dagoen araudiaz gain eta establezimendu bakoitzeko edo turismo jarduera bakoitzeko araudi propioetan jarritako berezi-tasunez gain.

#### 5. atala. – Informazioarako eskubidea.

1.- Turismo-erabiltzaileak, kontratua egin baino lehen, kontratuaren edukinari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea du. Kontratuak objetiboa, zehatza eta osoa izan beharko du modalitate, baldintza eta prezioei dagokienez. Turismo-jarduerak kasuan kasu ekar ditzakeen erantzukizunei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea ere badu.

2.- Bidaia-agentziek eskaintzen dituzten konbinatu-tako bidaietarako kontratuen prestazioetan, kontratatu-ko diren zerbitzuen baldintzei buruzko informazioa loteslea izango da zerbitzua eskaintzen duenarentzat, Konbinatutako Bidaiak Arautzeari buruzko uztailaren 6ko 21/1995 Legean jarritako moduan.

3.- Turismoari buruz egiten den publizitatea engai-nagarria bada, eskaintzak zalantzezkoak badira eta zerbitzuari buruz iragarritako kalitatea, benetan jasotzen dena baino hobea baldin bada, jokaera hori administra-zio mailako arau-hauspentzat joko da eta Turismoa Antolatzeari buruzko martxoaren 16ko 6/1994 Legean ezartzen den moduan zigortuko. Hori horrela izanda ere, arbitraia-prozedura ere erabili ahalko da dekretu honetako 16. atalean ezarritako moduan; prozedura judiziala ere erabilgarri izango da, kalteengatik ordai-na deklaratu duena, kasuan kasu.

#### 6. atala. – Kontratutako zerbitzuak jasotzeko eskubi-dea.

1.- Turismo-enpresek, enpresa ez diren turis-mo-entitateek eta turismoaren alorreko profesionalak ematen dioten zerbitzua kontratatu zuen baldintza ber-berekin jasotzeko eskubidea du turismo-erabiltzaileak.

1.- Los establecimientos turísticos tienen la conside-ración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos, sin que éste pueda ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

2.- No obstante lo establecido en el apartado ante-rior, el acceso podrá limitarse en virtud de las prescrip-ciones derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad, así como condicionarse al cumplimiento de los reglamentos de uso o régimen interior, en cuyo caso deberán anunciarse de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento.

## CAPITULO II

### DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

#### Artículo 4. – Derechos del usuario.

Con independencia de los derechos reconocidos en el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de consumidores y usuarios y de las particularidades dispuestas para cada establecimiento o actividad turís-tica en sus respectivas regulaciones, el usuario turístico tendrá los derechos comprendidos en el presente capí-tulo.

#### Artículo 5. – Derecho a la información.

1.- El usuario turístico tiene el derecho a obtener con anticipación a la celebración del contrato, informa-ción del contenido del mismo que deberá ser objetiva, exacta y completa respecto a las modalidades, condicio-nes, precios, y respecto a los riesgos del usuario en la prestación de los servicios, así como sobre las eventua-les responsabilidades a que puede dar lugar la actividad turística.

2.- En las prestaciones propias de los contratos de viajes combinados ofrecidos por las Agencias de Viajes, la información sobre las condiciones de los servicios ofrecidos que se vayan a contratar será vinculante para quien la ofrezca, en los términos establecidos en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combi-nados.

3.- La publicidad turística engañosa, las ofertas equívocas y cualquier otra de la que se deduzca una mayor calidad en el servicio que la efectivamente reci-bida, será considerada infracción administrativa y san-cionada en los términos que establece la Ley 6/1994 de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar el procedimiento arbitral en los términos establecidos en el artículo 16 de este Decreto o judicial declaratorio de una posible indemni-zación por daños y perjuicios.

#### Artículo 6. – Derecho a recibir los servicios contrata-dos.

1.- El usuario turístico tiene derecho a recibir de las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresa-riales y los profesionales turísticos, los servicios en las condiciones contratadas.

2.- Kontratua egin ostean aldaketaren bat egiteko, aurrez hitzartu beharko da alderdien artean, kontratarik erabakitzen ez badute, behintzat.

7. atala.- Agiriak eta ordainagiriak jasotzeko eskubidea.

1.- Turismo-erabiltzaileak kontratuaren zer-nola-koak egiaztatzen dituzten agiri guztiak eskuratzeko eskubidea du, eta edozein kasutan, legez egindako fakturak edo horien ordezkoko agiriak jasotzekoa.

Aipatutako agiriak, argi eta garbi eta modu errazean idatzi beharko dira, bezeroak zuzenean ulertzeko moduan.

2.- Fakturak edo kopiek nahiz jatorrizkoek datu edo baldintza hauek eduki beharko dituzte gutxienez:

a) zenbakia eta, behar izanez gero, seriea.

b) Emailearen eta hartzailearen izen-abizenak eta enpresa izena, identifikazio fiskalerako zenbakia eta helbidea.

Hartzailea enpresa jarduerarik edo jarduera profesionalik egiten ez duen pertsona fisikoa bada, nahikoa izango da izen-abizenak eta nortasun agiri nazionalaren zenbakia jartzea.

Hala ere, kasu horietan, datu horiek fakturretan jartzea ez da beharrezkoa izango 15.000 PTAtik behera balio duten eragiketak direnean, ez eta aginpidea duen erakundeak baimentzen duen kasu guztietan ere.

c) Eragiketa deskribatzea eta guztirako ordaina.

Eragiketari Balio Erantsiaren Gaineko Zerga aplikatu behar bazaio, fakturan zerga-oinarria zehazteko beharrezkoak diren datu guztiak jarri beharko dira, bai eta zerga-tasa eta ondoriozko kuota ere. Kuota prezioaren barruan sartzan bada, aplikatutako zerga-tasa jarriko da soilik edota «BEZ barne» esamoldea, horretarako baimena izanez gero.

Aipatutako zergan ezarpen-tasa bat baino gehiagori loturik dauden ondasun edo zerbitzuak ematea jasotzen bada fakturan, tasa bakoitzari loturik dauden eragiketak bereizi egin beharko dira.

d) Zerbitzua eman deneko lekua eta eguna.

3.- Ondoren aipatzen diren eragiketetan, fakturen ordezkari txartel zebakiduneko taloitegiak erabil daitezke, edo bestela, kutxa erregistratzaileek emandako ordainagiriak:

a) Jatetxeek, tabernek, kafetegiek, hortxatategiek, txokolategiek eta antzekoek emandako ostalaritza eta janari zerbitzuak.

b) Berehala jateko edo edateko hornigaiak, aipatutako establezimenduek prestatutakoak.

c) Erakunde eskudunak baimentzen dituenak.

2.- Salvo pacto contrario entre las partes, cualquier cambio que se produzca con posterioridad a la celebración del contrato debe ser acordado previamente entre las mismas.

Artículo 7.- Derecho a la obtención de documentos y justificantes de pago.

1.- Los usuarios turísticos tienen derecho a obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas o documentos sustitutivos.

Los documentos citados, habrán de estar redactados de forma clara y sencilla, de manera que se facilite su comprensión directa por el cliente.

2.- Toda factura y sus copias o matrices contendrán, al menos, los siguientes datos o requisitos:

a) - número y , en su caso, serie.

b) nombre y apellidos o denominación social, número de identificación fiscal y domicilio del expedidor y del destinatario.

Cuando el destinatario sea una persona física que no desarrolle actividades empresariales o profesionales, bastará que, respecto de ella consten su nombre y apellidos y su número de documento nacional de identidad.

No obstante, en estos casos, no será obligatoria la consignación en la factura de dichos datos, si se trata de operaciones cuya contraprestación no sea superior a 15.000 PTA y en los demás casos que autorice el organismo competente.

c) Descripción de la operación y su contraprestación total.

Cuando la operación esté sujeta al Impuesto sobre el Valor Añadido, deberán consignarse en la factura todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible, así como el tipo tributario y la cuota repercutida. Cuando la cuota se repercuta dentro del precio, se indicará únicamente el tipo tributario aplicado o bien la expresión «IVA incluido», si así está autorizado.

Si la factura comprende entrega de bienes o servicios sujetos a tipos impositivos diferentes en el citado impuesto, deberá diferenciarse la parte de la operación sujeta a cada tipo.

d) Lugar y fecha de emisión.

3.- En las operaciones que a continuación se describen, las facturas podrán ser sustituidas por talonarios de vales numerados o , en su defecto, recibos expedidos por máquinas registradoras:

a) Servicios de hostelería y restauración prestados por restaurantes, bares, cafeterías, horchaterías, chocolaterías y establecimientos similares.

b) Suministros de bebidas o comidas para consumir en el acto, prestados por los establecimientos antes citados.

c) Las que autorice el organismo competente.

4.- Txartel-taloitegietan edo, horiek ezean, ordainagiri edo tiketetan, gutxienez zenbakia eta, behar izanez gero, seriea agertu beharko da, emailearen identifikazio fiskalerako zenbakia, aplikatutako ezarpen-tasa edo «BEZ barne» esakunea eta guztirako ordaina.

8. atala. - Erreklamazioak egiteko eskubidea.

1.- Turismo-erabiltzaileak eskubidea du erreklamazio-orriak eskuratzekoa, halaxe eskatzen duenean, bai eta orriok betetzeko azalpenak jasotzekoa ere.

2.- Erreklamazio-orriak eredu ofizialetako inprimakietan egongo dira, sorta bakarrean. Orriotan, ikusten diren anormaltasunak azalduko dira, horretarako egilearen izena, helbildea eta nortasun agiri nazionalaren edo pasaportearen zenbakia jarri beharko direla erreklamazioarekin batera.

Erreklamaziorako jatorrizko orriari, kasuan kasuko egintza baloratzeko lagungarri izan daitezkeen probak eta agiriak erantsiko zaizkio, bereziki fakturak, prezioei buruzko erreklamazioen kasuan.

3.- Erreklamazio-orria enpresak egin ahal izango du eta edukinari buruz egokitzen jotzen dituen iradokizunak egin ahalko ditu, horretarakotxe jarritako lekuan.

4.- Bezeroak erreklamazio-orriak azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 38.4. atalean ezarritako bideren batez baliatuz igor ditzake turismoaren alorrean eskumenak izendatuta dituen saileko lekuan lekuko lurralde ordezkartzara.

Bezeroak erreklamazio-orria bidaltzeak, kexaren arrazoia argi eta garbi azalduta dagoela, dagokion administrazio-prozedurari hasiera emango dio.

5.- Erreklamazio-orririk ez badago edo hori ematerik nahi ez denean, erabiltzaileak egokitzen jotzen duen bidea erabiliz aurkez dezake erreklamazioa eta adierazi egin beharko du erreklamazio-orririk egon ez izana edo eman nahi ez izana.

### III. ATALBURUA

#### TURISMO-ERABILTZAILAREN BETEBEHARRAK

9. atala. - Betebeharrak.

Establezimendu edo turismo jarduera bakoitzerako araudietan ezarritako betebeharrak berezietan gain, erabiltzaileak atalburu honetan ezartzen diren egiteko guztiak bete beharko ditu.

10. atala. - Elkarbizitza onerako eta higienerako obligazioak.

Turismo-erabiltzaileak, edukazio, higiene eta gizarte elkarbizitzarako ohiko arauak bete beharko ditu eta pertsona, instituzio eta ohiturekiko errespetuz jokatu du joaten den lekuetan.

11. atala. - Barne-araubideko obligazioak.

4.- En los talonarios de vales o en su defecto en los recibos o tickets, deberá figurar al menos su número, y en su caso serie, número de identificación fiscal del expedidor, tipo impositivo aplicado o la expresión «IVA incluido», y contraprestación total.

Artículo 8.- Derecho a formular reclamaciones.

1.- El usuario turístico tiene derecho a que se le faciliten hojas de reclamaciones cuando así lo solicite, así como a recibir las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación.

2.- Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos de modelo oficial, en el que podrán exponerse cuantas anomalías se consideren, debiendo para ello hacer constar junto a la reclamación, el nombre, domicilio, y el número del documento nacional de identidad o pasaporte del reclamante.

Al original de la reclamación el reclamante unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

3.- La hoja de reclamación, podrá ser suscrita por la empresa, pudiendo ésta realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto a su contenido, en el lugar habilitado para ello.

4.- El cliente deberá dirigirse y remitir la hoja de reclamación, por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, a la correspondiente Delegación Territorial del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo.

La remisión por el cliente de dicha hoja de reclamación, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.

5.- En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar dichas hojas.

### CAPITULO III

#### DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO TURÍSTICO

Artículo 9.- Obligaciones.

Sin perjuicio de las obligaciones específicas dispuestas en las regulaciones de cada establecimiento o actividad turística, el usuario deberá atenerse a las obligaciones comprendidas en el presente capítulo.

Artículo 10.- Obligación de buena convivencia e higiene.

El usuario turístico deberá observar las normas usuales de educación, higiene, convivencia social y respeto hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares que utilice o frecuente.

Artículo 11.- Obligaciones de régimen interior.

1.- Zerbitzuak erabiltzen edo kontratatzen ditueneko lekuetako erabilera eta agindu partikularrak bete beharko ditu, bereziki, barne araubidea -egonez gero-, beti ere araudi horrek indarrean dauden turismoaren alorreko arauetan agindutakoaren kontrakoak ez badira.

2.- Erabiltzaileak ez du egingo gainerako turismo-erabiltzaileen edo eraginpean dagoen edonoren kalterako den jarduketarik.

#### 12. atala.- Ordaintzeko obligazioa.

Erabiltzaileak erabilitako zerbitzuen prezioa ordaintzeko obligazioa du, dela faktura aurkezten denean edo horren ordezkotako agiria aurkeztean, dela hitzartutako epearen barruan. Dekretu honetako 8. atalean aipatutako erreklamazioak aurkeztuta ere, obligazio hori betetzekoa izango da.

### IV. ATALBURUA

#### AGINTARIAK

#### 13. atala.- Babes publikoa.

1.- Legeetan agindutakoaz bat etorritik, agintariak turismo-erabiltzaileak defendatuko dituzte. Administrazioak turismo-erabiltzaileak taldeka zein bakarka babestuko ditu babes faltan edo gutxiagotasun-egoeretan daudenean. Helburua erabiltzaileen eta kontratua egiten duten enpresen, entitateen edota turismoko profesionalen artean dauden desorekak zuzentzea da.

2.- Herri agintariak atalburu honetan agindutako obligazioak zainduko dituzte, bereziki.

#### 14. atala.- Informazioarako obligazioa.

1.- Herri agintariak, eta bereziki, turismo-administrazioak, erabiltzaileari informazioa eskaini beharko diote, egunez egun eta eguneratuta, objetiboa, zehatza eta osoa, turismo-eskaintzak dituen puntuei buruzkoa eta eskaintzak hartzen dituen zerbitzuei buruzkoa.

2.- Horretarako, eta obligazio hori bideratzeko beste bitarteko batzuk badaude ere, beste egiteko batzuen artean, zerbitzu hauek emango dituzte:

a).- Lekuari buruzko informazio orokorra eta leku horretan egin daitezkeen jarduketari buruzkoa.

b).- Topografia mailako informazioa, mapa eta planoekin.

c).- Turismo zerbitzuen baldintza eta prezioei buruzko informazio orokorra, loteslea izan gabe.

d).- Turismo-erabiltzaileak dituen eskubideei buruzko informazioa.

#### 15. atala.- Erreklamazioak izapidetzeko obligazioa.

1.- Herri agintariak turismo-erabiltzaileen esku-bideak eta interesak babesteko beharrezkoak diren neurriak hartu beharko dituzte.

1.- El usuario deberá someterse a los usos y prescripciones particulares de los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfrute o contrate, y muy particularmente al reglamento de régimen interior si existe, siempre que éste último no contradiga lo dispuesto en las normas turísticas vigentes.

2.- En particular el usuario deberá abstenerse de realizar actividades que puedan causar daños o molestias a los demás usuarios turísticos o a cuantas personas puedan verse afectadas.

#### Artículo 12.- Obligación de pago.

El usuario tiene obligación de pagar en el momento de la presentación de la factura o documento sustitutivo o en el plazo pactado, el precio de los servicios utilizados sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación de las referidas en el artículo 8 del presente Decreto le exima del citado pago.

### CAPITULO IV

#### DE LOS DEBERES PÚBLICOS

#### Artículo 13.- Protección pública.

1.- De conformidad con lo previsto en las leyes, los poderes públicos velarán por la defensa de los usuarios turísticos. La protección administrativa amparará a los usuarios turísticos individual o colectivamente frente a situaciones que le creen indefensión o inferioridad, en orden a corregir los desequilibrios entre el usuario y las empresas, entidades o profesionales turísticos con los que contrata.

2.- En particular los poderes públicos deberán observar las obligaciones dispuestas en el presente capítulo.

#### Artículo 14.- Obligación de información.

1.- Los poderes públicos, y en especial la Administración turística, deberán ofrecer al usuario turístico de manera permanente y actualizada una información objetiva, exacta y completa, sobre los distintos aspectos de la oferta turística y los servicios que en la misma se comprenden.

2.- A tales efectos, y sin perjuicio de la existencia de otras vías de canalización de esta obligación, las oficinas de información turística, entre otras funciones, prestarán los servicios siguientes:

a).- Información general sobre la zona y las actividades que en la misma se pueden desarrollar.

b).- Orientación topográfica, facilitando mapas y planos.

c).- Información general y no vinculante sobre precios y condiciones de los servicios turísticos.

d).- Información sobre los derechos del usuario turístico.

#### Artículo 15.- Obligación de tramitación de reclamaciones.

1.- Los poderes públicos deberán adoptar las medidas necesarias para proteger los derechos e intereses del usuario turístico.

2.- Erabiltzailearen erreklamazioak bideratzean ahalik eta eraginkortasun handiena lortzeko, administrazioaren jarduna koordinatuta eta sinpleki egin beharko da izapidetze-lanetan.

3.- Erreklamazio bat jasotzen denetik hasi eta hama-bost astegun barruan, turismoaren alorreko agintzaileak dituen saileko lekuan lekuko lurralde ordezkariak, erreklamazio egileari orria jaso izanaren justifikazioa emango dio eta ondoriozko aurretizko egintzak gauzatzea erabakiko du, besteak beste, kexaren berri ematea kasuan kasuko establezimenduari. Horrela, hamar asteguneko epea emango zaio egokitzat jotzen duen guztia alega dezan eta agiri egokiak aurkez ditzan, nahi izanez gero.

4.- Aurretiazko jarduketetatik administrazio hauspenen bat egin dela ikusten bada, agintari eskudunak dagokion zigor-espeditentari hasiera emango dio.

5.- Erreklamazioa ezesten bada, edo alderdiak ados jartzen badira, egintzak artxibatu egingo dira, beti ere administrazio arau-hauspena dakarren gora-beherarik ez bada.

#### V. ATALBURUA

##### ARBITRAIA SISTEMA

###### 16. atala.- Arbitraia Batzordea.

1.- Kontsumitzaileek, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteari buruzko uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorrean eta maiatzaren 3ko 636/1993 Errege Dekretuan ezarritako moduan, nahi izanez gero, arbitraia-bidezko irtenbideak aurkez ditzakete indarrean dagoen kontsumorako arbitraia sistemaren arabera. Sistema horri loturik dauden, edo loturik egon gabe, proposatutako sistema onartzen duten enpresa, entitate edo turismo profesionalen kontra aurkeztutako kexa edo erreklamazioei irtenbidea ematea da helburua.

2.- Alderdi biek arbitraiarako konpromezua hartzeak hau esan nahi du: alderdiek arbitraia sistema beren beregi hartzen dutela erreferentzia bakartzat, kontratutik sor daitezkeen eta erabiltzaileari eragin diezaioketen gorabeherak ebazteko.

3.- Laudoa, eman ondoren, irmoa izango da eta alderdi biek bete beharrekoa izango da oso-osorik. Horretarako, alderdietatik edozeinek eskatu eta eskuratu ahal izango du laudoa bide judizialen bitartez nahi-taez gauzatzea.

#### VI. ATALBURUA

##### ZIGORRAK

###### 17. atala.- Arau-hauspenengatik erantzukizuna.

Araudi honen kontra egiten diren arau-hauspenek, egon daitezkeen erantzukizunez gain, administrazio mailako erantzukizuna izango dute eta hori Turismoa

2.- Para procurar la máxima eficacia en la atención de las reclamaciones del usuario, el procedimiento administrativo a tal fin deberá desarrollarse bajo los criterios de coordinación y simplicidad en su tramitación.

3.- En el plazo de quince días hábiles desde la recepción de una reclamación, el Delegado Territorial correspondiente del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo, acusará recibo al reclamante y acordará la realización de las consiguientes actuaciones previas, entre las que se acordará, dar traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente y aporte la documentación pertinente si lo desea.

4.- Si de la práctica de las actuaciones previas, se dedujera la existencia de infracción administrativa, la autoridad competente iniciará la tramitación del oportuno expediente sancionador.

5.- El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes dará lugar al archivo de las actuaciones, siempre y cuando no existan irregularidades que supongan infracción administrativa.

#### CAPITULO V

##### DEL SISTEMA ARBITRAL

###### Artículo 16.- Junta arbitral.

1.- Los consumidores, en los términos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, cuando así lo deseen, pueden plantear soluciones de arbitraje con arreglo al vigente sistema arbitral de consumo, al objeto de resolver las quejas o reclamaciones contra aquellas empresas, entidades y profesionales turísticos que voluntariamente estén adscritos a este sistema o que, en caso contrario, acepten el arbitraje propuesto.

2.- El compromiso arbitral asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias que puedan surgir del contrato y que afecten al usuario.

3.- El laudo, una vez dictado, será firme y deberá ser cumplido en sus propios términos por ambas partes. A tal efecto, cualquiera de las partes podrá solicitar y obtener la ejecución forzosa del mismo en la vía judicial.

#### CAPITULO VI

##### DE LAS SANCIONES

###### Artículo 17.- Responsabilidad por infracciones.

Las infracciones que se cometan en contra de lo preceptuado en la presente normativa, darán lugar, sin perjuicio de las restantes responsabilidades en que pueda

Antolatzeari buruzko martxoaren 16ko 6/1994 Legean ezarritako zigor bat edo batzuk jarriz gauzatuko da.

#### INDARGABETZE XEDAPENA

Dekretu honetan ezarritakoaren kontrakoak diren xedapen guztiak indargabeturik geratzen dira.

#### AZKEN XEDAPENAK

*Lehenengoa.* - Turismoko eskumenak izendaturik dituen saileko titularrari ahalmena ematen zaio dekretu hau garatzeko eta gauzatzeko beharrezkoak diren arauak emateko.

*Bigarrena.* - Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 1996ko abenduaren 24an.

Lehendakaria,  
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

Merkataritza, Kontsumo eta Turismo sailburua,  
ROSA DIEZ GONZÁLEZ.

## Agintariak eta Langileria

### Oposaketak eta Lehiaketak

#### HERRIZAINGO SAILA

##### Zk-223

ERABAKIA, 1996ko abenduaren 19koa, Euskal Herriko Poliziaren Ikastegiko zuzendariarena, Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako karrerako funtzionarioak Zainketa eta Segimendu lanetan Espezializatzeko ikastaroan parte hartzeko oposizioetarako deialdia egiten duena.

4/1992 Legeko 7. atalean eta Euskal Herriko Poliziaren Hautaketa eta Trebakuntzarako Arautegia onartzen duen 315/1994 Dekretuko 52. atalean eta hurrengoetan xedatzen denaren arabera, Ikastegiko Zuzendaritzak, Ertzaintzaren Oinarrizko Eskalako karrerako funtzionarioak Zainketa eta Segimendu lanetan espezializatzeko ikastaroa egiteko oposizioetarako deialdia egiten du. Deialdi hori, Herrizaingo Saileko Segurtasun sailburuordeak finkatutako helburuei jarraituz egiten da. Hona hemen

incurrirse, a la correspondiente responsabilidad administrativa, la cual se hará efectiva mediante la imposición de alguna o algunas de las sanciones establecidas en la Ley 6/1994, de 16 de marzo de Ordenación del Turismo.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.* - Se faculta al titular del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

*Segunda.* - El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 24 de diciembre de 1996.

El Lehendakari,  
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

La Consejera de Comercio, Consumo y Turismo,  
ROSA DIEZ GONZÁLEZ.

## Autoridades y Personal

### Oposiciones y Concursos

#### DEPARTAMENTO DE INTERIOR

##### Nº-223

RESOLUCIÓN de 19 de diciembre de 1996, del Director de la Academia de Policía del País Vasco, por la que se convoca Oposición para el acceso al Curso de especialización de Vigilancia y Seguimiento para los funcionarios de carrera de la Escala Básica de la Ertzaintza.

De conformidad con lo establecido en el art. 7 de la Ley 4/1992 y el art. 52 y ss. del Decreto 315/1994 por el que se aprueba el reglamento de Selección y Formación de la Policía del País Vasco, la Dirección de la Academia, conforme con los objetivos establecidos por el Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Interior, procede a la convocatoria de Oposición para el acceso al Curso de especialización de Vigilancia y Seguimiento para los funcionarios de carrera de la Escala Básica de la Ertzaintza.