

## CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

### DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

**CVE-2011-2424** *Notificación de resolución del expediente sancionador 149/10/TUR, de 24 de enero de 2011..*

No habiéndose podido notificar a través del Servicio de Correos a doña María Teresa Arenal de la Vega como titular del "Restaurante El Horno", la resolución del expediente sancionador arriba referenciado, se hace público el presente anuncio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 59.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Establecimiento: "Restaurante El Horno".
- María Teresa Arenal de la Vega
- N.I.F: 13930025Y.
- Bº de Hoz 36.
- 39300 (Viérnoles).

"Vistas las actuaciones llevadas a cabo por esta Dirección General de Turismo, así como los documentos incorporados al expediente sancionador número 149/10/TUR, teniendo en cuenta los siguientes

#### 1.- Antecedentes de hecho.

Primero.- El 13 de mayo de 2010 se remite por la Agencia Cántabra de Consumo reclamación formulada por don Fernando Gandarillas Ceballos el 9 de noviembre de 2009.

En la reclamación formulada por el señor Gandarillas se expone que:

"El día 8-11-2009, fui con mi novia doña Silvia Perales Gómez, DNI-13935169K al restaurante mesón El Horno, solicitamos dos menús de Jornada de Cabrito o lechazo, con cocido montañés y postre incluido a 12 € el menú, tras detectar una incidencia en el segundo plato de cabrito, al pagar solicitamos la hoja de reclamaciones, comunicándonos que no nos la entregaban porque no querían y que hiciéramos el favor de marcharnos del local,..."

Segundo.- En el informe de inspección de 28 de mayo de 2010 se expone:

El pasado día 25 de mayo el inspector firmante se personó en el restaurante El Horno (Cod. 8466), sito en el Bº de la Hoz, 36 de Viérnoles - Torrelavega, al objeto de informar sobre la reclamación formulada por don Fernando Gandarillas Ceballos, por no disponer el establecimiento de las preceptivas hojas de reclamaciones y deficiencias en la factura emitida, encontrándose cerrado al público dado su horario de apertura.

A la vista de la documentación presentada y las referencias reflejadas en la base de datos de esta Dirección General de Turismo, se desprenden las siguientes circunstancias:

- La fecha del incidente se produjo el 8/11/2009.
- El informe de intervención de la Policía Local de Torrelavega verifica que el establecimiento carecía de hojas de reclamaciones en el momento de la visita.
- La factura emitida refiere la cantidad de 24 euros, IVA incluido, por dos menús de las jornadas del cocido montañés.

LUNES, 28 DE FEBRERO DE 2011 - BOC NÚM. 40

— En la base de datos de esta Dirección General de Turismo figura solicitud de alta como bar el día 9/11/2009 y solicitud de alta como restaurante el día 16/12/2009, siendo autorizado en fecha 18/01/2010. A fecha actual no ha sellado precios.

Tercero.- Con fecha 3 de noviembre de 2010 se acuerda el inicio del expediente sancionador en la que se imputa tres infracciones, dos leves y una grave, considerando que las leves han prescrito. Dicho acuerdo de inicio fue objeto de notificación el 19 de noviembre.

Cuarto.- El 3 de diciembre de 2010, la interesada presenta escrito en el que reconoce expresamente su responsabilidad en cuanto a la infracción de carácter grave, consistente en la inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitar las mismas en el momento de ser solicitadas.

#### 2.- Normas sustantivas infringidas.

Dado que las dos infracciones leves se han considerado prescritas mediante el acuerdo de iniciación únicamente se considera la infracción grave.

2.1.- El artículo 21 f) de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, dispone asimismo como obligación de las empresas turísticas:

“Tener a disposición del público las hojas de reclamaciones para entregar un ejemplar cuando así se solicite, sin excusa en contra de ninguna clase.”

2.2.- El artículo 48 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, dispone asimismo como obligación de las empresas turísticas:

“Uno.-La Administración Turística establecerá unas hojas exclusivas para las reclamaciones de usuarios y consumidores sobre los precios y servicios prestados por las empresas turísticas. El director del establecimiento será responsable de dichas hojas que deberá proporcionar al cliente siempre que éste las solicite

Dos. La Administración Turística establecerá los trámites a seguir en el procedimiento de las reclamaciones.

#### 3.- Tipificación.

##### 3.1- Los hechos descritos son constitutivos de:

— Una infracción administrativa grave, según lo previsto en el artículo 57.11 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria que dispone:

“La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a los clientes en el momento de ser solicitadas.”

##### 3.2.- Las infracciones descritas pueden ser sancionadas con:

Para las infracciones graves (artículo 61):

a) Multa desde 600 hasta 6.000 €.

b) Suspensión del ejercicio de profesiones o actividades turísticas o clausura del establecimiento, por un período no superior a tres meses.

#### 4.- Competencia.

En virtud de la calificación máxima asignada a la infracción administrativa cometida es el Director General de Turismo el órgano competente para dictar la Resolución de sanción de apercibimiento o multa hasta los 6.000 €, el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte en multas de hasta 30.000 € y suspensión de actividades y clausura por período de hasta 3 meses, y el Consejo de Gobierno para las sanciones de suspensión e inhabilitación según el artículo 62, todo ello a tenor de lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo.

CVE-2011-2424

LUNES, 28 DE FEBRERO DE 2011 - BOC NÚM. 40

5.- Réplica A Las Alegaciones.

El interesado reconoce voluntariamente su responsabilidad en cuanto a la inexistencia de las preceptivas hojas de reclamaciones que fueron requeridas por un cliente y no se las pudieron facilitar.

6.- Hechos probados.

Ha quedado probado y reconocido por el interesado que se negó a entregar las Hojas de Reclamaciones.

7.- Responsabilidad.

Se considera responsable de la infracción administrativa a doña María Teresa Arenal de la Vega con N.I.F. 13930025Y, por negarse a entregar las hojas de reclamaciones.

8.- Graduación de la sanción.

Es de aplicación el artículo 131 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus apartados segundo y tercero dispone que "El establecimiento de sanciones pecuniarias deberá prever que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas".

"...En la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar: a) la existencia de intencionalidad o reiteración, b) La naturaleza de los perjuicios causados, c) la reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme".

Igualmente el artículo 4.3 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, "en defecto de regulación específica establecida en la norma correspondiente, cuando lo justifique la debida adecuación entre la sanción que deba aplicarse con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y las circunstancias concurrentes, el órgano competente para resolver podrá imponer la sanción en su grado mínimo".

Por lo tanto en la graduación de la sanción se ha atendido a lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, y en especial a la ausencia de antecedentes de la expedientada, por lo que se considera oportuno imponer una sanción en el tramo inferior del intervalo previsto para las infracciones graves.

En su virtud, vista la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Turismo de Cantabria, la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, el Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre Ordenación y Clasificación de los Establecimientos Hoteleros en Cantabria y demás normas de general y procedente aplicación,

RESUELVO

Imponer a doña D<sup>a</sup>. María Teresa Arenal de la Vega con N.I.F. 13930025Y como titular del establecimiento Restaurante "El Horno", la siguiente sanción de multa de 601 € (seiscientos un euro) por la negativa a facilitar las hojas de reclamaciones a los clientes en el momento de ser solicitadas.

CVE-2011-2424

LUNES, 28 DE FEBRERO DE 2011 - BOC NÚM. 40

## RECURSOS

Frente a la presente Resolución que no agota la vía administrativa, se podrá interponer recurso de alzada de conformidad con lo establecido en el artículo 128 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ante el excelentísimo señor consejero de Cultura, Turismo y Deporte, en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente a aquél en que se produzca la recepción de la presente notificación.

Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la Resolución será firme a todos los efectos.”

Santander, 14 de febrero de 2011.  
El director general de Turismo,  
José Carlos Campos Regalado.

2011/2424