

Teniendo siempre presente la calidad del servicio, la normativa turística confiere al usuario el derecho a recibir información veraz, previa y completa sobre los servicios ofertados. Además, estos servicios deben corresponderse con la categoría del establecimiento que los presta.

El acceso a los establecimientos turísticos será libre, sin más limitaciones que las previstas en la ley para determinadas actividades. Además se garantizará la seguridad, la tranquilidad y la intimidad de los clientes.

Die Rechtsvorschriften zum Tourismus verleihen dem Verbraucher das Recht, vorab ehrliche und umfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen zu erhalten, wobei stets auf die Servicequalität geachtet wird. Außerdem müssen diese Dienstleistungen der Kategorie der Einrichtung, von der sie angeboten werden, entsprechen.

Der Zugang zu den touristischen Anlagen ist frei und es gelten lediglich die gesetzlich vorgesehenen Einschränkungen für bestimmte Aktivitäten. Außerdem sind die Sicherheit, Ruhe und Privatsphäre der Kunden zu gewährleisten.

Service quality is the foremost objective of tourism regulations which grant users the right to receive accurate and complete information in advance regarding the services being offered. Furthermore, these services must correspond with the category of the establishment where they are provided.

Admission to tourist establishments shall be free of charge, with no further limitations other than those legally established for certain activities. Moreover, security, tranquillity and privacy must be guaranteed.

観光業に関する法律は、その分野でのサービスが高品質であることを実現及び維持させることを目的としており、消費者としての観光客に対しては、提供されるサービスに関して、事前に、正確かつ完全な情報が与えられることを義務付けている。また、これらのサービスは、それを提供する商業施設のカテゴリーやクラス等に適合していることが求められている。

消費者の観光商業施設に対する出入りは完全に自由なものであるべきで、特定の活動に関する法律において予め決められた制限以外はないものとする。さらに、それらの施設における消費者の安全、快適さ、プライバシーは保証されるものとする。



**Derechos de los usuarios turísticos y vías de reclamación: El arbitraje de consumo**



**Tourists' Rights and Complaint Procedures: Consumer Arbitration**



**Die Rechte von Touristen und Rechtsmittel: Das Schlichtungsverfahren für Verbraucher**

**消費者としての観光客の権利及び苦情の申立てについて。「消費者に対する仲裁方法」**





Si a pesar de ello, surgiese algún problema, los usuarios podrán formular sus quejas solicitando la entrega obligatoria de una hoja de reclamaciones y optando por alguna de las siguientes opciones o por ambas a la vez.

- La vía administrativa. Si se detecta la comisión de una infracción, la autoridad competente podrá imponer una sanción al establecimiento. Sin embargo no se podrá exigir al infractor que compense o resarza al usuario por el perjuicio ocasionado.
- El arbitraje de consumo. Es un sistema rápido, eficaz, voluntario, gratuito y ejecutivo que permite a consumidores y empresarios resolver los conflictos relacionados con el servicio. La resolución alcanzada es de obligado cumplimiento para ambas partes.

Para la correcta tramitación de sus peticiones es muy importante que los usuarios cumplimenten la hoja de reclamaciones siguiendo las instrucciones que incluye.

## ¿Cómo funciona el arbitraje de consumo?

1. El usuario turístico presenta la solicitud a través de la hoja de reclamaciones solicitada en el establecimiento y la acompaña con la documentación que estime necesaria (facturas, contratos...).
2. Admitida la solicitud, ésta se traslada a la empresa reclamada para su aceptación, salvo que ya esté adherida al sistema arbitral, en cuyo caso pasa directamente a trámite.
3. En caso de aceptación o adhesión, se designa un colegio arbitral que conocerá del asunto, señalándose fecha y lugar de la audiencia.
4. El usuario puede acudir a la audiencia por sí mismo o acompañado de su representante legal. También puede autorizar por escrito a una persona que le represente o remitir sus alegaciones por escrito. Durante la audiencia, las partes exponen sus posturas, aportan las pruebas de que disponen o proponen la práctica de un peritaje.
5. El laudo obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento del laudo arbitral, se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia a través de un sencillo procedimiento. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa.

Si el usuario no opta por el arbitraje siempre podrá acudir a la vía judicial para solventar su reclamación.

If a problem were to arise, despite these regulations, users can put forward a complaint by asking for a compulsory complaint form and choosing one or both of the following options:

- Administrative appeal. If an offence is detected, the competent authority is able to issue the establishment with a fine. Nevertheless, it is not possible to oblige the guilty party to compensate or reimburse the user for any damage or harm incurred.
- Consumer Arbitration. Is a quick, efficient, voluntary and executive system, which allows consumers and business owners to resolve any conflicts regarding services provided. Both parties must abide by whatever resolution is reached.

For arbitration petitions to be processed correctly, it is very important that users follow the instructions provided when filling in the complaint form.

## How does Consumer Arbitration work?

1. The tourist or user submits his/her petition for arbitration by means of the complaint form they request at the establishment and also provides any further documentation deemed necessary (bills, contracts, etc)
2. Once the petition is submitted, the business or establishment in question is requested to accept the complaint, unless they are already adhered to consumer arbitration, in which case the petition is processed straightaway.
3. In case of acceptance or adhesion, an arbitration college is assigned and informed of the case, and a date and place is set for the hearing.
4. The user may attend the hearing alone or accompanied by a legal representative, or provide written authorisation to be represented by a third party. Allegations may also be provided in writing. During the hearing, the parties present their allegations, provide whatever evidence is available or propose the application of an expert report.
5. Both parties must abide by the judgement, which is executive as of its formal notification. If the arbitral judgement is breached, either party can petition its enforcement before the court by means of a simple proceeding. The judgement forecloses the possibility of issuing proceedings for the same case in an ordinary court.

If the user does not choose arbitration, there is always the option of legal channels to settle the complaint.

Sollte dennoch ein Problem auftreten, können die Verbraucher ihre Beschwerden vorbringen, indem sie ein Beschwerdeformular verlangen, das verpflichtend zur Verfügung gestellt werden muss, und eine oder beide der folgenden Optionen wählen:

- Verwaltungsweg. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, kann die zuständige Behörde eine Strafe gegen die Einrichtung verhängen. Vom Zuwiderhandelnden kann jedoch nicht gefordert werden, dass er den Verbraucher für die entstandenen Schäden abfindet oder entschädigt.
- Schlichtungsverfahren für Verbraucher. Ein schnelles, effizientes, freiwilliges, kostenfreies und vollstreckbares System, das es Konsumenten und Unternehmern ermöglicht, Konflikte im Zusammenhang mit Dienstleistungen zu lösen. Der daraus resultierende Schiedsspruch ist für beide Parteien bindend.

Für die ordnungsgemäße Bearbeitung ihrer Anträge ist es sehr wichtig, dass die Verbraucher das Beschwerdeformular unter Beachtung der mitgelieferten Anweisungen ausfüllen.

## Wie funktioniert das Schlichtungsverfahren für Verbraucher?

1. Der Tourist stellt mittels des Beschwerdeformulars, das er von der Einrichtung verlangt hat, einen Antrag und fügt diesem die Dokumentation bei, die er für erforderlich hält (Rechnungen, Verträge...).
2. Nach Zulassung des Antrags wird dieser zur Akzeptierung an das Unternehmen weitergeleitet, gegen das sich die Forderungen richten, außer wenn dieses bereits dem Schlichtungssystem angehört. In diesem Fall wird der Antrag direkt bearbeitet.
3. Im Falle von Akzeptierung oder Zugehörigkeit wird ein Schiedsrichterkollegium bestimmt, das über den Fall in Kenntnis gesetzt wird und Ort und Datum der Anhörung festgelegt.
4. Der Verbraucher kann allein oder in Begleitung seines Verfahrensvertreters an der Anhörung teilnehmen. Er kann auch schriftlich eine Person dazu ermächtigen, ihn zu vertreten, oder eine schriftliche Stellungnahme abgeben. Während der Anhörung legen die Parteien ihre jeweiligen Standpunkte dar, bringen die Beweise vor, über die sie verfügen oder schlagen die Anfertigung eines Gutachtens vor.
5. Der Schiedsspruch ist für beide Parteien bindend und ab seiner Zustellung vollstreckbar. Im Falle der Nichterfüllung eines Schiedsspruches kann seine Vollstreckung durch einen einfachen Vorgang vor einem Gericht erster Instanz eingefordert werden. Der Schiedsspruch lässt keine Möglichkeit, die gleiche Sache vor ordentlichen Gerichten geltend zu machen.

Wenn der Verbraucher sich nicht für ein Schlichtungsverfahren entscheidet, steht ihm jederzeit der Rechtsweg offen, um seine Ansprüche geltend zu machen.

しかし、それにもかかわらず何等かの問題が生じた場合、それが生じた商業施設において「苦情申立て書」を受け取り、必要事項を記入し、以下のいずれかの方法、または、ふたつの方法を合わせて、苦情申立てをすることができるものとする。

- 該当する自治体の行政機関による苦情申請: 商業施設における何等かの違反が発覚した場合、該当する自治体の行政機関は、その商業施設に対して相当する処罰を与えることができる。しかし、行政機関は、その商業施設に対して、消費者への代償や賠償を義務付ける効力はない。
- 消費者団体による苦情の仲裁: この方法は、比較的早く効果的であり、必要な手続きは無料で行われる。それゆえ、消費者や企業に対して、提供されたサービスに関する問題を、迅速に解決する手段である。裁定は、消費者と商業施設の両者に対して行われることがある。

苦情やクレームの申立てを正しく行うためには、消費者は、以下の指示に従って、書類に必要事項を記入することが重要である。

「消費者団体を通じての苦情申立てはどのように行うか」

1. 消費者は、問題が生じた商業施設において「苦情申立て書」を受け取り、請求書や領収書、契約書などの必要な書類を添付する。(「苦情申立て書」は、英語では「complaint sheet / claim form」。スペイン語では「hoja de reclamación」)
2. 苦情申立てが消費者団体によって受領されると、その申立ては、行政機関等によってそのケースがすでに取り扱われている場合以外は、直ちに問題が生じた商業施設に送られる。
3. 商業施設により苦情申立てが受け入れられた場合、またその内容について消費者団体の賛同が得られた場合は、消費者と所領施設の代表者の両者話合いのための日時と会場場所が通知される。
4. 消費者は、指定された会合にひとりで出席するか、または法的代理人を同行して出席することができる。あるいは、書式により許可した代理人を立てるか、書類によりその申立てを申請することができる。話合いでは、消費者と商業施設の代表は、それぞれの意義を申し立て、また、鑑定の実施が可能な証拠などを提出する。
5. 仲裁の結果は、両者に対して書類で行われ、その決定内容の履行を義務付ける。もし、規定する処罰内容が不履行の場合、簡易な手続きにより、該当地区の裁判官に仲裁結果の不履行を訴えることができる。一度出された裁定は、同じ内容の訴えについては、さらなる裁判の可能性を不可とする。

もし、消費者が、問題の解決として消費者団体による仲裁を選ばない場合は、その苦情を裁判所に訴えることができる。