



Cita bibliográfica: Castillo Bernal, P. y Expósito Castro, C. (2019). El derecho del turista en materia de quejas y reclamaciones en España, Alemania y Francia. Comparativa y traducción de formularios. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3 (1), 76-95. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i1.11826>

El derecho del turista en materia de quejas y reclamaciones en España, Alemania y Francia: comparativa y traducción de formularios

The rights of tourist concerning claims and complaints in Spain, Germany and France: comparison and translation of forms

María Pilar Castillo Bernal¹
Carmen Expósito Castro²

Resumen

El presente trabajo se centra en la legislación relativa al proceso de quejas y reclamaciones en España, Alemania y Francia. El turista extranjero que se enfrenta a la necesidad de reclamar un servicio o producto no suele ser consciente de las diferencias en los marcos jurídicos de los distintos países y tiene asimismo dificultades con la terminología y los documentos necesarios. Para suplir esta falta de información, presentamos una comparativa de la legislación y los procedimientos aplicables en los tres países en materia de quejas y reclamaciones. Se analizarán los términos y procesos pertinentes y se discutirán los equivalentes posibles o inexistentes en las lenguas española, alemana y francesa. Seguimos así una triple metodología: revisión documental de la legislación aplicable, estudio terminológico y situacional comparativo y propuesta de traducción de la hoja de quejas y reclamaciones en los idiomas correspondientes. Los resultados muestran una sorprendente falta de información a disposición del turista, así como de traducciones que pudieran facilitarle la misma.

Palabras clave: turismo, derechos del turista, traducción, quejas, reclamaciones.

Abstract

This work focuses on the legislation for claims and complaints in Spain, Germany and France. Foreign tourists facing the need to file a claim or complaint for a service or product are often unaware of discrepancies in the legal framework of the different countries and have trouble with the terminology and necessary forms. To bridge this informative gap, we present a comparison of the legislation and applicable procedures regarding claims and complaints in the three countries. The relevant terms and processes shall be analysed and the possible or inexistent equivalents in Spanish, German and French shall be discussed. We hereby apply a triple method: a document revision of legislation, a terminological comparative study and a translation of the claims and complaint form into German and French. Results show a surprising lack of information available to tourists and of translations that could provide said information.

Key words: tourism, rights of tourists, translation, claims, complaints.

¹ Departamento de Traducción e Interpretación, Filología Francesa, Estudios Semíticos y Documentación. Universidad de Córdoba. E-mail: z92cabep@uco.es

² Departamento de Traducción e Interpretación, Filología Francesa, Estudios Semíticos y Documentación. Universidad de Córdoba. E-mail: lr1excac@uco.es

1. Introducción

Desde hace ya algunas décadas, asistimos a un turismo de masas que ha permitido el crecimiento de una actividad esencial para la economía europea, y en especial la española, que se refleja en unas cifras que no pueden dejar de tenerse en cuenta. En el año 2017 España vuelve un año más a despuntar con sus cifras dentro del sector. Más de 82 millones de turistas internacionales visitaron España durante 2017. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y Turespaña, España pasa a ocupar el segundo puesto internacional en el número de llegadas de turistas, adelantando a Estados Unidos y solo por debajo de Francia. Durante la primera mitad de 2018, España superó los 28,5 millones de turistas. Cabe destacar igualmente que en los datos de 2018, Andalucía aparece como la segunda comunidad autónoma española más visitada.³

Esos datos significan que en la prestación de servicios turísticos a ese elevado número de personas que viajan a nuestro país, pueden producirse inconvenientes o insatisfacciones que deberán cubrirse por parte de los establecimientos que ofrecen esos servicios, es decir dar una respuesta a los derechos de los turistas. Existe una rama del Derecho que se encarga de las regulaciones existentes en este ámbito, el Derecho del Turismo. Este concepto ha ido evolucionando (Py, 2002; Casanovas Ibáñez, 2016) hasta pasar a denominarse por muchos autores Derecho Turístico. Los cambios en la sociedad dentro de los hábitos en el sector del turismo han hecho que desde hace ya varias décadas se organicen jornadas y congresos dirigidos directamente al derecho turístico que en palabras de Casanovas Ibáñez “ha sido el puente que ha transformado al turista en consumidor; al viajero dispuesto a soportar los inconvenientes del viaje, en sujeto de derechos y obligaciones” (2016, p. 49). En las tres ediciones del Congreso de derecho turístico de la Costa del Sol el enfoque de este derecho está dirigido a los profesionales y a las nuevas situaciones encontradas dentro del sector turístico. La otra cara de la moneda, la representan los usuarios de esos servicios profesionales, es decir, el turista que va a consumir servicios de desplazamiento, hostelería, restauración y visitas culturales. El turista, como consumidor de ese tipo de servicios no siempre queda satisfecho por lo que también tiene que estar amparado por un derecho a unos servicios veraces por parte de la empresa o profesional turístico.

En España, la normativa turística adquiere un matiz de complejidad añadida, fruto de la organización territorial del Estado que efectúa la Constitución española. En efecto, el establecimiento de un triple nivel territorial –el estatal propiamente dicho, el autonómico y el local, todos ellos con capacidad para dictar normas en materia turística– complica el panorama considerablemente (Casanovas, 2016, 35).

2. Objetivos y metodología

Partiendo del contexto descrito, en este trabajo nos planteamos los siguientes objetivos:

- Examinar la legislación actual en materia de quejas y reclamaciones aplicada al sector turístico
- Comparar la situación en España, Alemania y Francia
- Detectar posibles diferencias terminológicas o de uso

³ Fuente disponible en <https://www.vacaciones-espana.es/rentalbuzz/sector-turistico-cifras>.

- Proporcionar una traducción propia de la hoja de quejas y reclamaciones al alemán y al francés.

Para ello, se seguirá una triple metodología: revisión documental de la legislación y la literatura pertinente, comentario de las diferencias terminológicas y procedimentales y traducción comentada en las lenguas mencionadas.

3. El derecho a las quejas y reclamaciones en España

En este trabajo, nos centraremos en la comunidad andaluza a modo de estudio de caso y por ser una gran receptora de turistas tanto germanoparlantes como francófonos, por lo que se presupone la existencia de información y traducciones en este ámbito.

3.1 Quejas y reclamaciones en Andalucía

Tal como señala Gosálbez (2016, p. 56), en Andalucía el derecho a reclamar frente a una empresa turística está recogido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía (en ausencia de una legislación específica que regule los derechos de los usuarios de los servicios turísticos) y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, que desarrolla la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (LGDCUA), así como la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (LTA). El autor indica la necesidad de diferenciar la queja de la reclamación contra una empresa. Así, el art. 2 del Decreto define a la queja como “la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna”. En cambio, la reclamación es la

(---) manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida (ibid., p. 57).

Entre las obligaciones de las empresas en materia de quejas y reclamaciones se cuentan: tener la hoja a disposición del consumidor que la solicite, anunciar que la misma se encuentra a disposición del usuario, rellenar la parte que le corresponda a la empresa en caso de queja o reclamación y contestar a la misma. Por su parte, el turista tiene derecho a formular quejas y reclamaciones y a ser informado sobre cómo, cuándo, dónde quejarse o reclamar y su significado y efectos, según el art. 21 de la Ley del Turismo de Andalucía, si bien esta ley no desarrolla ni regula el procedimiento a seguir.

Por lo que respecta a la intervención de la Administración pública andaluza, la legislación prevé la Unidad para la Asistencia al Turista, que tiene las funciones de:

(...) informar sobre los derechos que asisten a las personas usuarias de servicios turísticos y sobre la forma de presentar quejas y reclamaciones para hacerlos efectivos, intervenir para la solución de conflictos entre las personas usuarias y prestadores de servicios cuando sea requerido para ello por las partes afectadas, informar a los prestadores de servicios turísticos sobre buenas prácticas y mejora de los servicios y trasladar a la inspección turística las

denuncias o quejas que pudieran ser constitutivas de infracción administrativa. (Artículo 27 de la Ley 13/2011).

La actuación de esta Unidad se produciría en caso de que la empresa no conteste a la queja o reclamación del turista, en forma de mediación o propuesta de resolución del conflicto para que las partes la acepten. En la Comunidad Autónoma de Andalucía se desarrollan en la actualidad los siguientes procedimientos de mediación:

I. Mediaciones ajenas a la Administración Pública: desarrolladas por las organizaciones de consumidores y usuarios.

II. Mediaciones en el seno de la Administración Pública:

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (artículo 20.3.c Ley 13/2003)
- Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo (artículo 38 Ley 13/2003, Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero).
- Servicios Provinciales de Consumo (artículo 17.2 Decreto 72/2008, de 4 de marzo)
- Juntas Arbitrales de Consumo (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).⁴

Resulta llamativa la ausencia de información en otros idiomas, tanto en las páginas dedicadas a estos organismos como en la propia HQR, que tan solo está disponible en inglés.⁵ A modo de comparación, en Baleares la HQR está disponible en cinco idiomas y se pueden rellenar en los mismos o encargarse una traducción (Gosálbez, 2016, p. 66). No se realiza un proceso de mediación, sino de comprobación y, en su caso, se abre expediente sancionador a la empresa.

3.2 Legislación europea aplicable

Además de la legislación nacional, cabe mencionar la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (ADR):

Con el acrónimo de origen inglés *ADRs* hacemos referencia a aquellos procedimientos voluntarios en cuanto nacidos merced a un acuerdo expreso de las partes, que convienen o bien en encomendar a un tercero que busque una solución al conflicto que pueda resultar satisfactoria para ambas partes (mediación), o bien, sin más, en someterse a la decisión de un tercero vinculante para ambas partes, a lo cual se puede llegar bien mediante la firma de un convenio arbitral (como acuerdo o contrato formalmente separado y distinto) o de una cláusula compromisoria (como pacto incluido en el contrato a raíz del cual surge el conflicto). Más en concreto, el arbitraje se presenta como un procedimiento alternativo a la administración de justicia, por el cual las partes invisten de *imperium* a un tercero para que administre justicia entre ellos. Estamos, pues, ante un procedimiento altamente flexible que acaba con una decisión final y vinculante, denominada laudo, equivalente a la resolución judicial que pone fin a los

⁴ Fuente: https://www.consumoresponde.es/?q=art%C3%ADculos/la_mediacion_en_consumo.

⁵ Se trata de un formulario estándar para todas las administraciones andaluzas Disponible en línea en: <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/procedimientos/detalle/2634/como-solicitar.html>.

procedimientos cuando se acude a la justicia, es decir, a la sentencia. (Pagador y Serrano, 2016, p. 120).

Esta Directiva ha sido transpuesta a la legislación española mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Los objetivos de esta Ley, recogidos en su artículo 1, son los siguientes:

- a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser incluidas en el listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente así como en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.
- c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.
- d) Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes.

Sin embargo, tal como señalan Pagador y Serrano (2016, p. 117), la propia naturaleza de la actividad turística dificulta acogerse a estos procesos de mediación y arbitraje, debido al carácter habitualmente temporal de las estancias de los consumidores. Para solventar esta situación se propone el uso de las nuevas tecnologías y, en este sentido, en 2013 se aprobó asimismo el Reglamento 524/2013 o Reglamento ODR (*online dispute resolution*), con la idea de que los consumidores puedan optar a la resolución en línea de sus reclamaciones sin necesidad de acudir presencialmente. En cumplimiento de dicho Reglamento, la Comisión ha lanzado una Plataforma Europea de Resolución Online de Disputas que es accesible para los consumidores y los comerciantes europeos desde el 15 de febrero de 2016.⁶

Según Pagador y Serrano, estos sistemas tienen la desventaja de resultar más costoso para los consumidores, además de generar una gran dispersión de procedimientos, ya que dentro de las fronteras comunitarias nos encontramos con 750 sistemas diferentes de ADRs (*ibid.*, p. 120-122). La Directiva ADR no regula el contenido ni la forma de los arbitrajes, sino que se centra en los prestatarios de estos servicios y establece que podrán participar en este sistema las entidades acreditadas que dispongan de un sitio web y capacidades para gestionar las reclamaciones (*ibid.*, p. 126).

Por otro lado, la Directiva ADR, en su art. 2.3, indica que “A fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva.”, por lo que siguen en vigencia los procedimientos propios de Alemania y Francia, que pasaremos a analizar a continuación desde el punto de vista traductológico.

⁶ Para ello se ha abierto un enlace dentro del portal http://europa.eu/youreurope/citizens/index_es.htm que redirige hacia la página web <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES> (Pagador y Serrano, 2016, p. 132).

4. El derecho a las quejas y reclamaciones en Alemania

El organismo encargado de gestionar las reclamaciones de los consumidores en Alemania es la *Verbraucherzentrale* (literalmente, “central del consumidor”). En su sección *Verbraucherrechte: Letzter Ausweg Klage*⁷ (“Derechos del consumidor: último recurso acción jurídica”) se exponen las distintas opciones en materia de reclamaciones. Los términos del lenguaje especializado del procedimiento de reclamación extraídos de dichos artículos en línea se recogen en la siguiente tabla 1 en alemán, español y con explicación o término alternativo, si procede:

Tabla 1: Términos relativos a las quejas de los consumidores en Alemania

Alemán	Español ⁸	Explicación o sinónimo
Abmahnung	Sanción Amonestación (Becher)	También: Sanktion
AGB, allgemeine Geschäftsbedingungen	Condiciones generales de venta o contratación	
außergerichtlich	extrajudicial	Relativo a los acuerdos o procesos resueltos por vía extrajudicial
Erstattungspflicht	Deber de devolución	
Klage	Demanda, litigio, acción jurídica (o procesal), querrela Reclamación (Becher)	
Klagebefugnis	Capacidad de demanda, legitimación activa (o para ejercitar una acción) (Becher)	
klagebefugt	legitimado para interponer una demanda	Se dice de las asociaciones que tienen legitimidad para interponer demandas
Kundenrechte	Derechos del cliente	
Ordnungsgeld	Sanción económica, multa (Becher)	Antrag auf Festsetzung eines spürbaren Ordnungsgeldes.

⁷ Disponible en: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/verbraucherrechte-letzter-ausweg-klage-10833>

⁸ En esta columna se indica nuestra propuesta de traducción propia, así como algunas propuestas extraídas de los diccionarios Pons, Becher o la comunidad de traductores ProZ.

		Im Gegensatz zur Vertragsstrafe fließt es der Staatskasse zu.
Reklamation	Reclamación	
Schaden	Daños y perjuicios	
unlauter	deshonesto	
Unterlassungsanspruch	Pretensión de abstención (Becher)	En el marco de un proceso de arbitraje Derecho/recurso de omisión; acción de cesación (ProZ ⁹)
Unterlassungserklärungen abgeben (Firmen)	Declaración(es) inhibitoria(s), realizar (empresas)	Declaración de cese de una actividad ilegal (por parte de la empresa infractora) Unterlassungsversprechen: acuerdo de no hacer algo (Becher)
Unterlassungsklage (erheben)	Acción de abstención (Pons)	Acción de omisión (o de abstención o de cesación), acción inhibitoria (Becher)
Unterlassungsurteil	Sentencia inhibitoria Condena de no hacer (Becher)	Unterlassungsanordnung: mandato de suspensión de actividades ilegales (Becher) Unterlassungsbefehl: prohibición (Becher)
unwirksam	nulo	Sin efecto (jurídico)
unzulässig(e) (Klausel)	inadmisible (cláusula)	ilícito
Verbraucher	Consumidor	
Verbraucherbeschwerde	Queja del consumidor	
Verbraucherverbände	Asociaciones de consumidores	
Verbraucherzentrale	Oficina del consumidor	
Verstoß melden	Notificar una infracción	

⁹ Fuente: <https://www.proz.com/kudoz/german-to-spanish/law-general/1813882-beseitigungs-und-unterlassungsanspruch.html>.

Vertragsstrafe	Multa contractual	die in der Unterlassungserklärung übernommene Vertragsstrafe
wettbewerbsrechtlich	relativo al derecho de la competencia	
Zahlungsansprüche	Derecho a pago (Becher) Pretensión de pago	Derecho a compensación económica

Como se desprende de la terminología anterior —donde el término más frecuente es *Unterlassung* o suspensión de una actividad—, el procedimiento de reclamaciones alemán se centra primordialmente en las demandas por prácticas deshonestas o poco claras, con el objetivo de que las empresas dejen de cometerlas. Se orienta a la competencia justa y está gestionado por instituciones autorizadas:

Verbraucher selbst können hierzulande keine wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsklagen erheben. Ihre Interessen werden von so genannten qualifizierten Einrichtungen wahrgenommen, die aus eigenem Recht klagen können. Welche Verbände in Deutschland klagebefugt sind, ergibt sich aus einer Liste des Bundesamts für Justiz (BfJ).¹⁰

En Alemania, se trata cualquier producto o servicio como un contrato con sus posibles incumplimientos. En el apartado *Verträge & Reklamation* (contratos y reclamación) se recopilan artículos relativos a las reclamaciones contractuales en caso de compra de productos, obras, alquiler, productos bancarios, seguros, etc.¹¹ No encontramos referencias específicas dirigidas al turista ni información en otros idiomas.

Por otro lado, desde el 1 de julio de 2018 está en vigor en Alemania una nueva legislación sobre reclamaciones en caso de paquetes vacacionales,¹² que transpone la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.¹³ Esta normativa permite a los viajeros reclamar al proveedor del viaje en caso de vicios o defectos, tales como ruido permanente en el alojamiento vacacional o incumplimiento de las condiciones acordadas, en un plazo de hasta dos años en lugar de un mes como establecía la legislación anterior.

Junto con la transposición conjunta de la Directiva ADR y del Reglamento ODR,¹⁴ de 19 de febrero de 2016, se trata de las normas que regulan explícitamente el turismo. En Alemania no existe como tal el procedimiento administrativo de la hoja de quejas y reclamaciones, por lo

¹⁰ Fuente: <https://www.verbraucherzentrale.de/kundenrechte/verbraucherrechte-letzter-ausweg-klage-10833>. Nuestra traducción: “Los consumidores por sí mismos no pueden iniciar acciones de abstención relativas al derecho de competencia. Sus intereses los representan las llamadas entidades cualificadas, que pueden denunciar por derecho propio. La Oficina de Justicia alemana (BfJ) proporciona una lista de las asociaciones legitimadas para interponer una demanda en Alemania.”

¹¹ Fuente: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte>.

¹² *Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften* (21.07.2017).

¹³ Transpuesta en España mediante el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

¹⁴ *Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten* (01.02.2016).

que será necesario explicitar la información relativa a la misma para los turistas alemanes que se encuentren con vicios o defectos en los servicios turísticos en España.

Por último, cabe destacar la existencia de la asociación germanofrancesa Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V./ Centre européen de la consommation, que es el organismo de contacto en materia de ODR en Alemania¹⁵ y ofrece asesoramiento especialmente a los consumidores de ambos países. La información está disponible en alemán y francés. Miembro de esta asociación es el Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (centro europeo del consumidor en Alemania), que tramita quejas de residentes en Alemania contra empresas en otros países europeos, siempre que se haya producido una correspondencia previa entre el consumidor y la empresa reclamada.¹⁶ La información y el formulario de quejas están disponibles únicamente en alemán e inglés.

5. El derecho a las quejas y reclamaciones en Francia

En Francia, en el año 2005 se pone en marcha lo que se conoce como marque Qualité TourismeTM que pretende ser una referencia de establecimientos que ofrecen una acogida y unas prestaciones turísticas de calidad garantizadas por el Estado francés. La página oficial de la DGCCRF¹⁷ (*Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* – Dirección General de la Competencia, el Consumo y la Represión de Fraudes) expone que esta marca cubre toda la cadena de acogida turística: hostelería, residencia de turismo, centros vacacionales, campings, restauración, cafeterías y bares, agencias de alquiler de temporada, oficinas de turismo, lugares de visita, actividades deportivas y de ocio...

Esta marca de calidad para los establecimientos recoge las exigencias esenciales que permiten satisfacer a una clientela turística, lo que ya es una primera garantía de satisfacción para el cliente, pero, no obstante, no significa que no puedan producirse reclamaciones y quejas de los usuarios y consumidores. Reclamar es un derecho. Una reclamación puede definirse como la expresión de insatisfacción que incluye explícita o implícitamente una solicitud de acción por parte del establecimiento en cuestión. Esta acción reclamada de manera más o menos explícita puede ser una reparación del daño (reembolso, gesto comercial, cupón de descuento, etc.) y/o una acción correctiva realizada respecto a la oferta del producto o servicio (modificación del producto, mejora de trámites...).¹⁸ En las definiciones aportadas por distintas asociaciones y organismos de consumidores en Francia, el elemento recurrente es, al igual que en la que acabamos de enunciar, la insatisfacción del cliente.

En Francia, la noción de *réclamation client* indica que se dirige directamente a la marca o establecimiento a iniciativa del propio cliente, pero ahí no existen formularios tipo de quejas y reclamaciones. La reclamación se tramita directamente con la empresa o establecimiento, de forma presencial, por escrito, por teléfono o electrónicamente. La DGCCRF publica anualmente un balance del barómetro de las reclamaciones de los consumidores. En dicho balance aparece un cuadro de evolución de las reclamaciones recogidas desde 2009 relativo al tipo de reclamación: física, telefónica, electrónica o papel, en el que se observa que en los años 2016 y 2017, el porcentaje mayoritario corresponde a las reclamaciones por vía electrónica. En contrapartida, las reclamaciones presenciales son las que representan el porcentaje más bajo.

¹⁵ Fuente: https://www.evz.de/index.php?id=2831&&pk_vid=87fd633240272379155790058129ea54.

¹⁶ Fuente: <https://www.evz.de/index.php?id=2418>.

¹⁷ Información disponible en <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>.

¹⁸ Traducción nuestra para la definición francesa de *réclamation* disponible www.definitions-marketing.com/definition/reclamation-client/.

Al igual que ocurre en España, cualquier reclamación conlleva obligatoriamente una respuesta. La gestión de las reclamaciones en Francia forma parte de un dispositivo global más amplio llamado *management des insatisfactions clients* (gestión de las insatisfacciones de los clientes) que se encarga tanto de dar respuesta a las reclamaciones presentadas como de la prevención de las mismas. Existe una asociación francesa que trabaja en este sentido, la *Association pour le Management de la Réclamation Client*.¹⁹

Por otro lado, la Directiva Europea 2013/11/UE, ya citada, al igual que en el resto de países de la Unión Europea, se transpone a la legislación interna francesa con la *ordonnance* n° 2015-1033 de 20 de agosto de 2015 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el *décret* n° 2015-1382 de 30 de octubre de 2015 relativo a la mediación de los litigios de consumo. Estas regulaciones dan claramente prioridad a la vía de la mediación en respuesta a las reclamaciones de clientes, usuarios y consumidores. El recurso gratuito a un mediador especializado está vigente desde el 1 de abril de 2016. Puede acudirse a dicho recurso por vía electrónica o postal y únicamente después de que el cliente o usuario haya presentado una reclamación escrita ante el establecimiento profesional.

La buena gestión de las reclamaciones presentadas ante las empresas y establecimientos turísticos redundará en beneficio de la satisfacción del reclamante y de la propia empresa o establecimiento.

6. La traducción de las hojas de quejas y reclamaciones

Como ya hemos expuesto más arriba, la reclamación de cualquier cliente, usuario o consumidor de un producto o servicio puede realizarse por distintas vías y basándose en un formulario previo o un escrito o llamada a los servicios oportunos. Teniendo en cuenta los datos iniciales de número de turistas internacionales consideramos que una buena parte de las insatisfacciones va a proceder de turistas de habla francesa y alemana que no siempre dominan ni el español ni el inglés, por lo que facilitar ese trámite en su lengua nativa en Andalucía puede ser beneficioso tanto para el turista como para los distintos establecimientos y la Administración, representando un servicio añadido en pro de la calidad del turismo andaluz.

6.1 Traducción al alemán

En este apartado nos basaremos en la HQR de Baleares,²⁰ que incluye la traducción al alemán, para traducir la HQR andaluza.²¹ Lo primero que cabe mencionar es que se han detectado varias incorrecciones en la ortografía y declinaciones de la HQR de Baleares,²² por lo que estas se han corregido en nuestra propia versión, en concreto en la primera parte del formulario, donde se exponen los datos del reclamante y de la empresa reclamada. Las traducciones de los términos se han consultado en el diccionario Daum *et al.*, con algunas variaciones.

¹⁹ Página oficial: <https://www.amarc.asso.fr/association/>

²⁰ Regulada por el Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística de las Islas Baleares y disponible en: <http://www.caib.es/govern/rest/arxiu/1118935>.

²¹ Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/rpa-icms-doc/icmsDescargaDoc.do?tipo=4b40ba71bf0bae77c7a9e6765035191a&id=04e56f7517e6357284505a7e96cee055>.

²² [Sic.] *Name der Unternehmens, Strasse oder platz, Beschwerdwe, Anchrift, tatsachen.*

Tabla 2: Datos de la persona reclamante

1. BESCHWERDEFÜHRENDER

Vorname: Nachname(n):

Geschlecht: Alter: Ausweis oder Reisepass: Staatsangehörigkeit:

Beruf: Anschrift: Ortschaft: Land: PLZ:

Telefon: Rechnungsnr./Flugnr./Andere

E-Mail:

Genehmigen Sie ein Schlichtung- oder Mediationsverfahren zur Behebung des Problems?

(2) Ja, ich genehmige eine Schlichtung.

(3) Ja, ich genehmige eine Mediation.

En este caso, decidimos traducir “persona reclamante” por *Beschwerdeführender* (tomado de la HQR de Baleares) en lugar de *Beschwerdeführer* (término que propone el diccionario Daum), debido a las connotaciones negativas de la palabra *Führer*. Se ha adaptado “provincia” a *Land*, ya que parece más apropiado preguntar al turista por su país de origen que por una división administrativa puramente española. Otras adaptaciones incluyen el singular/plural de los apellidos.

Tabla 3: Datos del establecimiento

2. UNTERNEHMEN

Name des Unternehmens:

NIF (Steuernummer) Dienstleistung:

Anschrift: Ortschaft: Provinz: PLZ:

Telefon:

E-Mail:

Genehmigen Sie ein Schlichtung- oder Mediationsverfahren zur Behebung des Problems?

(2) Ja, ich genehmige eine Schlichtung.

(3) Ja, ich genehmige eine Mediation

En este caso, se ha mantenido *Provinz* por tratarse lógicamente de la dirección de una empresa con sede en España. Igualmente, mantenemos la traducción de “empresa o profesional” como *Unternehmen* de la HQR de Baleares por considerarlo el equivalente situacional más apropiado en alemán. Mantenemos el culturema NIF con su traducción entre paréntesis para facilitar al turista su identificación.

Tabla 4: Información sobre protección de datos de carácter personal

(1) In Erfüllung der Bestimmungen des spanischen Gesetzes mit Verfassungsrang 15/1999 vom 13. Dezember über den Schutz personenbezogener Daten werden Sie von der Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales (Regionalministerium für Lokalverwaltung und institutionellen Beziehungen) darüber informiert, dass die in dieser und in den weiteren Anlagen angegebenen Daten in eine automatisierte Datei aufgenommen werden. Des Weiteren werden Sie darüber informiert, dass die Aufnahme und Verarbeitung der Daten den Zweck erfüllt, die Kontrolle und Verbesserung der Handlung-, Überprüfung- und Verfolgungsverfahren der entsprechenden Behörden zu erleichtern. In Erfüllung der Bestimmungen des erwähnten spanischen Gesetzes haben Sie jederzeit das Recht, diese Daten einzusehen, zu berichtigen, zu löschen und zu widerrufen, wofür Sie sich bitte schriftlich an die Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 – SEVILLA wenden sollen.

Tal como se ilustrará en el apartado 6.2, la terminología de este fragmento se obtiene del Reglamento europeo de protección de datos de carácter personal y se mantiene el culturema “Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales” con la correspondiente traducción entre paréntesis.

Tabla 5: Vías de resolución

(2) Schlichtung. Es handelt sich um ein freiwilliges und kostenloses Verfahren zur Lösung des Konfliktes. Das Unternehmen soll zum Verbraucherschlichtungssystem gehören oder die Schlichtung zum konkreten Fall genehmigen. Das Schiedsgericht fällt einen Schiedsspruch, dass fest und verbindlich für beide Parteien ist.

(3) Mediation. Es handelt sich um ein Instrument zur Lösung des Konfliktes. Es ist freiwillig und kostenlos für beide Parteien und wird vor einer Mediationsstelle durchgeführt, die den Parteien zur Einigung verhilft. Das Ergebnis ist wirksam zwischen den beiden Parteien.

En este caso, el arbitraje y la mediación son procedimientos conocidos en el sistema alemán, por lo que los traducimos por los equivalentes propuestos en el diccionario Daum. Lo mismo aplica a los términos “órgano mediador” y “laudo” (en este caso, sin las comillas por ser el término compuesto alemán más comprensible para el lector que el español).

Tabla 6: Instrucciones correspondientes a la copia para la Administración

ANWEISUNGEN: Diese Kopie ist bei der Behörde einzureichen in dem Fall, dass keine Antwort innerhalb von 10 Tagen erhält wird oder der Verbraucher die erhaltene Antwort für unangemessen hält. Die Unterlassung, eine fristgerechte Antwort zu einer Reklamation einzureichen, ist eine Ordnungswidrigkeit.

Die E-Mail wird bei Benutzung des elektronischen Systems des Beschwerdeformulars angegeben. Dazu soll das Unternehmen seine Anschließung zum System in einem entsprechenden Plakat angeben. Des Weiteren soll der Verbraucher oder Benutzer über ein elektronisches Zertifikat verfügen, dass von einem vom Regionalregierung Andalusiens anerkannten Zertifizierungsdienstleister erzeugt wurde.

Por último, en las instrucciones hemos traducido “administración” por *Behörde* (literalmente, “autoridad”) y se ha mantenido la distinción “consumidor o usuario”, así como el género masculino del original. Asimismo, para la descripción del sistema de certificado electrónico se emplea una traducción descriptiva que, junto al carácter intrínsecamente explicativo del párrafo, permite la comprensión de los requisitos por parte del lector alemán.

Destacaremos la fuerte presencia de terminología jurídica en las tablas 4-6, tanto procedente del reglamento europeo de protección de datos como del derecho administrativo en general: “recogida y tratamiento de dichos datos”, “derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición”, “comisión de una infracción administrativa”, “que tiene carácter firme y que es vinculante”, “Su resultado tiene eficacia entre dichas partes”, etc.

6.2 Traducción al francés

Para nuestra propuesta de traducción al francés de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, nos hemos basado en la traducción francesa de la misma hoja de la Junta de Baleares aportando algunos cambios dirigidos a mejorar la comprensión por parte de la persona reclamante francófona o a corregir algún error de escritura. A continuación, exponemos las partes traducidas más destacables del formulario con sus comentarios.

Tabla 7: Datos de la persona reclamante

1 DONNÉES CONCERNANT LE RÉCLAMANT			
Prénom	Nom		
Sexe	Âge	Pièce d'identité	Nationalité
Occupation	Adresse	Ville/Commune	Code postal
Téléphone	N° Facture/N° vol/Autre		
Courrier électronique			
Acceptez-vous un arbitrage ou une médiation afin de trouver une solution à votre problème ?			
Oui, j'accepte un arbitrage		Oui, j'accepte une médiation	

En esta tabla con los datos de la persona que reclama, hemos decidido traducir “DNI o Pasaporte” por *pièce d'identité* porque consideramos que es habitual en francés el uso de este término, a la vez que incluye los dos sentidos del español, ya que se refiere a documento de identidad. También hemos adaptado la traducción relativa a municipio y provincia puesto que la división territorial de provincia no existe en Francia.

Tabla 8: Datos del establecimiento

2 DONNÉES CONCERNANT L'ENTREPRISE OU LE PROFESSIONNEL			
Dénomination sociale ou nom complet :			
NIF	Activité :		
Adresse			
Commune	Province	Code postal	
Téléphone			
Courrier électronique			
Acceptez-vous un arbitrage ou une médiation afin de trouver une solution à votre problème ?			
Oui, j'accepte un arbitrage		Oui, j'accepte une médiation	

Respecto a la información relativa a los datos del establecimiento ante el cual se realiza la reclamación, cabe señalar la diferencia de término elegido respecto a la HQR de Baleares en la que aparece “establecimiento” traducido con una incorrección ortográfica en francés del término *établissement*. En nuestro caso, nos hemos ceñido a la traducción de los dos términos de nuestro texto original “empresa” y “profesional”. En cuanto al resto de sustantivos de la tabla, teniendo en cuenta que esos datos son los de una entidad española hemos mantenido la sigla NIF que, en todos los casos va a corresponder a un establecimiento situado en Andalucía.

Tabla 9: Información sobre protección de datos de carácter personal

1) Conformément à ce qui est établi par la loi organique espagnole 15/1999 du 13 décembre sur la protection des données à caractère personnel, la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales (ministère regional chargé de l'administration locale et des relations institutionnelles) vous informe que les données à caractère personnel contenues dans cette annexe et les autres qui sont joints, vont être incorporées, pour leur traitement, dans un fichier automatisé. Vous êtes également informé que la collecte et le traitement de telles données sont destinés à faciliter les actions de contrôle et d'amélioration des procédures de gestion, de vérification et de suivi correspondant aux organismes qui incorporent ces données à caractère personnel. Conformément aux dispositions prévues par la loi organique susmentionnée, vous pouvez exercer les droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition en vous adressant par écrit au Secrétariat général du Consommateur. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. PC. 41071 - SEVILLA.

En esta tabla, en la que aportamos la traducción relativa a la información que aparece en el formulario sobre protección de datos de carácter personal, la terminología se basa en la propia Ley francesa de protección de datos y en los dos casos, esas leyes proceden de normativa europea, concretamente del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Considerando que dicha información hace referencia a un instrumento jurídico español y un culturema, organismo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, hemos considerado oportuno añadir el adjetivo “española” a la ley citada, mantener en español la referencia cultural de la Consejería y aportar una aclaración en francés entre paréntesis).

Tabla 10: Vías de resolución

2) Arbitrage. C'est un moyen de résolution des conflits volontaire et gratuit. Il est nécessaire que la société soit adhéree au *Sistema Arbitral de Consumo* (Système d'arbitrage de consommation) ou que la société accepte l'arbitrage pour le cas concerné. L'organe d'arbitrage qui se prononce sur le conflit émet une "sentence" ferme et contraignante pour les deux parties.

(3) Médiation. C'est un instrument de résolution des conflits. Il est volontaire et gratuit pour les deux parties. Il faut saisir un organe de médiation qui aidera les parties à parvenir à un accord. Son résultat est efficace pour ces deux parties.

En el caso de la traducción al francés, traducir las explicaciones aportadas para “arbitraje” y “mediación”, son conceptos jurídicos que a pesar de tener sus especificidades respectivas en Francia y en España, representan el mismo tipo de recurso en ambos países y con un funcionamiento semejante.

Tabla 11: Instrucciones correspondientes a la copia para la Administración

INSTRUCTIONS : Exemple à remettre à l'administration si dans un délai de 10 jours ouvrables aucune réponse n'est reçue ou si elle n'est pas considérée correcte par le consommateur/utilisateur. L'absence de réponse dans le délai de la réclamation suppose la commission d'une infraction administrative.

L'adresse électronique sera enregistrée dans les cas d'utilisation du système électronique de formulaires de plaintes et de réclamations. Pour ce faire, l'établissement doit indiquer son adhésion au système au moyen d'une affiche publicitaire. De même, le consommateur ou l'utilisateur doit disposer d'un certificat électronique délivré par une entité fournissant des services de certification reconnue par la Junta de Andalucía.

A modo de ejemplo, hemos elegido las instrucciones de una de las copias, correspondiente a la Administración. Hemos observado, comparando con las instrucciones de la HQR de Baleares en español y en francés, el uso del término “usuario” que en el caso de Andalucía se emplea como “persona consumidora” y “persona consumidora o usuaria”. Para la traducción que proponemos aquí, hemos preferido cohesionar utilizando cada vez los dos sustantivos y nos hemos decantado por traducir el término “usuario” por *utilisateur*, término utilizado en las páginas especializadas y especialmente en la que hemos consultado, de la DGCCRF.

7. Conclusiones

Concurrimos con Pagador y Serrano en que la normativa europea relativa a ADR y ODR ha venido a cubrir una importante necesidad en el turismo europeo, pero siguen quedando muchas lagunas en cuanto a la dispersión, información y opciones reales disponibles para el turista, que en este trabajo se evidencian especialmente en la falta de traducción a otros idiomas en los países estudiados.

Alemania no es un país orientado al turismo. La legislación se centra en el comprador residente en general y la información disponible está más orientada a la resolución de conflictos por vía judicial. En general, hay escasa información en otros idiomas para el turista y no hay un procedimiento específico y unificado para presentar quejas y reclamaciones, por lo que esta función deberán cubrirla las plataformas en línea. Se presupone una correspondencia previa entre el cliente y la empresa antes de iniciar cualquier procedimiento de queja o reclamación.

En el caso de Francia, que sí es un país que recibe mayor número de turistas que España, como ya se ha indicado, los derechos en cuanto a quejas y reclamaciones de los usuarios del sector del turismo existen pero al igual que en Alemania, los procesos difieren en función de los establecimientos que cuentan con distintos tipos de formularios. Cabe apuntar que, de nuestra investigación, se desprende la existencia de una falta de información para el turista en Francia.

En Andalucía, la falta de información en idiomas como el alemán o el francés supone una posible vulneración de los derechos del turista. El sistema de mediación, ya que propone plazos de subsanación, respuesta y notificación de 10 días, no parece adecuado para su seguimiento por parte del turista extranjero de corta estancia, aunque sí para un residente o turista con una estancia de mayor duración. Cabría preguntarse si la normativa europea relativa a ADR y ODR supondrá un cambio sustancial y conseguirá un aumento efectivo de los usuarios del sistema de quejas y reclamaciones entre los países europeos.

Como futura línea de investigación, planteamos la necesidad de realizar estudios empíricos sobre la percepción del turista acerca de la información disponible y los procedimientos de quejas y reclamaciones, así como estudios adicionales en otros idiomas europeos. Con el objetivo de contribuir a una mejora del sistema, las traducciones realizadas se pondrán asimismo a disposición de los organismos pertinentes de la comunidad andaluza.

8. Bibliografía

BECHER, H.J., *Diccionario de derecho, economía y política*. München: C.H. Beck; Cizur Menor (Navarra): Thomson-Aranzadi, 2007.

DAUM, U., CELESTINO SÁNCHEZ LÓPEZ Y HERBERT J. BECHER, *Wörterbuch Recht. Spanisch-Deutsch/Deutsch-Spanisch*. C.H. Beck; Cizur Menor (Navarra): Thomson-Aranzadi, 2005.

CASANOVAS IBÁÑEZ, O., “El derecho turístico: de viajero a consumidor”. En: *Revista CIDOB d’Afers Internacionals*, 2016, n.º 113, pp. 33-50.

CONSUMO RESPONDE, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: https://www.consumoresponde.es/?q=art%C3%ADculos/la_mediacion_en_consumo

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM DEUTSCHLAND, *Fragen und Beschwerden*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.evz.de/de/fragen-und-beschwerden/>

GOSÁLBEZ PEQUEÑO, H., “El derecho del turista a reclamar: las “hojas de quejas y reclamaciones” en la legislación española, en especial en la legislación de defensa de los consumidores de Andalucía y en la normativa turística de Galicia y de Baleares”. En: *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2016, Vol. 2, n.º 4, pp. 51-68.

GOVERN ILLES BALEARS, *Hojas de reclamaciones sobre servicios turísticos*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?lang=es&codi=1118899>

JUNTA DE ANDALUCÍA, *Tramitación de Hoja de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/procedimientos/detalle/2634/como-solicitar.html>

PAGADOR LÓPEZ, J. y J.M. Serrano Cañas, “Arbitraje turístico comunitario: los ODRS”. En: *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2016, Vol. 2, n.º 4, pp. 117-137.

PONS, *Online-Wörterbuch*, 2019 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://de.pons.com/>

PORTAL MÜNCHEN, *Vornamen und Verbraucherklage: Das ändert sich im November*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.muenchen.de/aktuell/2018-11/das-aendert-sich-im-november-2018-gesetzesanderungen.html>

PROZ, *Beseitigungs- und Unterlassungsanspruch*, 2007 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.proz.com/kudoz/german-to-spanish/law-general/1813882-beseitigungs-und-unterlassungsanspruch.html>

SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, J. M., “La protección al viajero frente a los daños sufridos durante un viaje combinado”. En: *Ridetur*, 2018, Vol. 2, n.º 1, pp. 91-127.

VERBRAUCHERZENTRALE, *Verbraucherrechte: Letzter Ausweg Klage*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.verbraucherzentrale.de/kundenrechte/verbraucherrechte-letzter-ausweg-klage-10833>

VERBRAUCHERZENTRALE, *Verträge & Reklamation*, 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte>

ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZ, E. V., 2018 [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.cec-zev.eu/de/startseite/>

9. Legislación

Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/27/pdfs/BOE-A-2018-17769.pdf>

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-12659

Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften (17.07.2017) [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_3.AendG_reiserechtl_Vorschriften.pdf;jsessionid=CCE5046DAD5D12CF8C2E5D39C32D9860.2_cid334?__blob=publicationFile&v=4

Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (19.02.2016) [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: https://www.bundesgerichtshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bibliothek/Gesetzesmaterialien/18_wp/Streitbeilegung/bgbl.pdf;jsessionid=7B7EBC8D43A0B241304E91D2F0825DD8.1_cid286?__blob=publicationFile&v=1

Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1557812359879&uri=CELEX:32015L2302>

Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977&categorieLien=id>

Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940&categorieLien=id>

Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1557744663878&uri=CELEX:32013R0524>

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1557744775526&uri=CELEX:32013L0011>

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (LTA) [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/255/1>

Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, que desarrolla la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (LGDCUA) [consulta: 15 noviembre 2018]. Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2008/60/1>