



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 1568/2023**

**Asunto: Disconformidad con la tramitación de expediente sancionador en materia de turismo / petición de información**

**Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte**

Ilmo. Sr.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente de queja registrado con la referencia arriba indicada, con motivo del cual, hemos recibido el informe solicitado a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de fecha 18 de diciembre de 2023.

La queja hacía alusión a un expediente sancionador en materia de turismo, que concluyó con la Resolución de 21 de septiembre de 2023, del Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León, en virtud de la cual se impusieron al titular de una casa rural dos sanciones: una sanción de 300 euros, con una calificación de infracción grave en su grado mínimo, en virtud de lo establecido en los artículos 82 f) y 85.2 a) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León; y una sanción de 300 euros, con una calificación de infracción leve en su grado mínimo, en virtud de lo establecido en los artículos 81 r) y 85.1 a) de la misma Ley.

Según los términos de la queja, en la tramitación del expediente sancionador no se habían tenido en consideración las alegaciones del sancionado, tales como las que realizó, entre otros, a través del escrito fechado el 10 de mayo de 2023, tras la notificación del Acuerdo de incoación del expediente sancionador adoptado en virtud de la Resolución de 10 de abril de 2023, de la Delegada Territorial de la Junta de Castilla y León en León; así como del escrito fechado el 25 de junio de 2023, tras la notificación de la Propuesta de Resolución de fecha 14 de junio de 2023.

De manera más específica, se hace hincapié en las alegaciones hechas por el sancionado sobre el supuesto incumplimiento por parte de la Administración de la Orden CYT/920/2021, de 18 de junio, por la que se regula la hoja de reclamación en materia de turismo, y en concreto, en el incumplimiento de los plazos previstos en el artículo 6 para



dar traslado de una copia de la reclamación al titular de la actividad o establecimiento turístico afectado (dentro de los 15 días siguientes a la recepción por el órgano competente periférico en materia de turismo, mientras que el traslado realizado en el caso concreto se llevó a cabo pasados dos meses), y para que dicho titular pueda presentar las alegaciones y aportar la documentación que tenga por conveniente (15 días, en lugar de los 10 días que se le dieron al interesado a través de la Resolución en la que se acordó la apertura del procedimiento sancionador).

Con relación a este punto, en el informe remitido por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, se señala lo siguiente:

*“Respecto al incumplimiento de plazo de 15 días para el traslado de una copia de la reclamación al titular de la actividad, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Orden CYT/920/2021, de 18 de junio, por el que se regula la hoja de reclamación en materia de turismo, y sin perjuicio de lo indicado por el Procurador del Común, son actuaciones previas que no forman parte del expediente sancionador y que únicamente son llevadas a cabo para conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, por lo que no ha tenido relevancia en la tramitación del procedimiento.*

*Una vez iniciado el procedimiento sancionador, todas las alegaciones que han sido presentadas por el interesado tras la notificación del Acuerdo de incoación y de la Propuesta de Resolución han sido consideradas y valoradas, por lo que se estima que no se ha producido indefensión alguna al reclamante”.*

Con todo, ciertamente, cabe distinguir entre las Diligencias Previas que se abrieron para comprobar los hechos denunciados a través de la reclamación presentada contra la casa rural el 31 de agosto de 2022 por una parte, y el expediente sancionador iniciado en virtud de Acuerdo de fecha 16 de marzo de 2023 por otra; así como incidir en que no existió indefensión durante la tramitación del expediente sancionador que concluyó con la Resolución de 21 de septiembre de 2023, del Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León, en virtud de la cual se impusieron al titular del establecimiento dos sanciones, y en la que se hace alusión expresa a los escritos presentados por el interesado el 10 de mayo y el 25 de junio de 2023, habiéndose tramitado el expediente sancionador, por lo demás, conforme a los principios y prescripciones contenidas en la normativa reguladora del derecho administrativo sancionador.

No obstante lo anterior, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos por parte de las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, al igual que para los interesados, está prevista en el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y de las Administraciones Públicas.

En consideración a lo anterior, no deja de constituir una irregularidad el incumplimiento de los plazos previstos en el artículo 6 de la Orden CYT/920/2021, de



18 de junio, por la que se regula la hoja de reclamación en materia de turismo, en el que, en efecto, se prevé:

*“1. Recibida la reclamación, el órgano competente periférico en materia de turismo remitirá justificante de su presentación al turista en el plazo de los quince días siguientes a su recepción.*

*En el mismo plazo dará traslado de una copia de la reclamación al titular de la actividad o establecimiento turístico afectado, para que, en el plazo de quince días presente las alegaciones y aporte la documentación que estime conveniente”.*

Frente al contenido del precepto, en el caso que nos ocupa, la reclamación fue registrada el 31 de agosto de 2022, poniéndose en conocimiento del titular de la casa rural el 9 de noviembre de 2022, esto es, después de más de dos meses. Asimismo, con la entrega de la copia de la reclamación al titular del establecimiento, se le concedieron 10 días para que hiciera las alegaciones y presentara la documentación que tuviera por oportuna.

Así, aunque, en todo caso, el titular del establecimiento presentara sus alegaciones con relación a la reclamación de la que se le dio traslado el 23 de noviembre de 2022, y siendo las mismas tenidas en consideración en la Resolución que resolvió el expediente sancionador; también es lo cierto que, aunque en el caso concreto no se haya causado indefensión al interesado por lo ya indicado, la Administración debe cumplir los términos y plazos establecidos en la normativa aplicable en cada supuesto.

Otra cuestión que se plantea en el escrito de queja presentado ante esta Procuraduría es la relativa a que la Resolución por la que se resuelve el expediente sancionador hace alusión a la publicidad de un mayor número de plazas que el autorizado para el establecimiento, lo que es constitutivo de la infracción grave tipificada en el artículo 82 f) de la Ley de Turismo de Castilla y León (*“Difundir a través de internet u otros medios de comunicación información o expresiones que puedan inducir a error sobre los elementos esenciales a la actividad turística y sobre los precios”*); pero, en cuanto a lo que se califica como *“diversos incumplimientos”*, que se consideran integrantes del tipo previsto en el artículo 81 r) de la Ley (*“Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, prohibiciones y obligaciones establecidos en la normativa turística que no esté tipificado como infracción grave o muy grave en esta ley”*), no se indica en qué consisten esos incumplimientos.

Respecto a esta cuestión, habría que remitirse al Hecho Sexto de la Resolución de 10 de abril de 2023 de la Delegada Territorial de la Junta de Castilla y León en León, por la que se acordó la apertura del procedimiento sancionador, en el que se refleja que, a partir de la denuncia realizada, cabría considerar los siguientes hechos:

*“- No se comunicó a los clientes los supuestos desperfectos al abandonar la casa o días después, si no a los 23 días, cuando los reclamantes solicitaron la devolución de la fianza. Así se desprende de las conversaciones por WhatsApp aportadas.*



- No hay pruebas de que esos supuestos desperfectos existan o correspondan a los reclamantes.

- No se les pueden imputar gastos de reparaciones no demostrados y menos aún por valor superior a la fianza.

- No se les pueden imputar gastos de limpieza por cinco veces y nunca superiores al valor de la fianza.

- Los datos imprescindibles para emitir la factura estaban disponibles desde el momento en que se ingresó la reserva (Nº de cuenta) y se remitieron firmados los partes de viajeros (Nombre completo y DNI). Varios meses después, tras varios requerimientos, se emiten dos facturas diferentes. La primera correspondiente al alojamiento, la segunda a gastos no imputables por haber sido ya satisfechos con la fianza, a pesar de no haber sido demostrados”.

En cualquier caso, también es lo cierto que debería ser en la propia Resolución en la que resuelve el expediente en la que habrían de reproducirse o contenerse los hechos que constituirían los “*diversos incumplimientos*” por los que se sanciona, reflejándose los preceptos de la normativa en materia de turismo en la que están establecidas las obligaciones incumplidas.

De hecho, en el informe remitido por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte a esta Procuraduría se señala (el subrayado es añadido):

*“Con fecha 1 de noviembre de 2023, el interesado ha presentado recurso de alzada contra la Resolución sancionadora de 21 de septiembre de 2023 del Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León en León (expediente sancionador ...), por la que se acuerda imponer una sanción de 300 € por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 82.f) y 300 € por una infracción leve tipificada en el artículo 81.r), ambas en grado mínimo, de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.*

*- Por Resolución de la Viceconsejería de Acción Cultural de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, de 18 de Diciembre de 2023 se ha estimado parcialmente el recurso de alzada interpuesto por el interesado contra la Resolución del citado Expediente Sancionador ..., en el sentido de anular la multa de 300 € que se impuso por la comisión de una infracción tipificada como leve en el artículo 81.r) de la Ley de Turismo de Castilla y León por carecer de la suficiente motivación al no indicarse los incumplimientos que conducen a la adopción de la Resolución sancionadora”.*

Con ello, ha quedado subsanada la vulneración del artículo 88.3, en relación con el artículo 35.1 h) de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las



Administraciones Públicas, en el que expresamente se exige la motivación de las resoluciones de los procedimientos de carácter sancionador, por lo que, en este punto, ha quedado sin objeto el motivo de la queja presentada.

Por lo demás, en la Resolución recaída en el procedimiento sancionador, a partir de las actuaciones llevadas a cabo para la comprobación de los hechos denunciados, se ha considerado acreditada, a través de datos objetivos, la comisión de la infracción administrativa grave en su grado mínimo prevista en el artículo 82.f de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre de Turismo de Castilla y León, al difundirse información errónea sobre las plazas del establecimiento de turismo rural en distintos portales de Internet, apreciándose la atenuante relativa a la subsanación de las anomalías que dieron origen a la incoación del expediente sancionador (art. 87.2 de la Ley). Por lo tanto, en este aspecto, no cabe apreciar irregularidad alguna por parte de la Administración supervisada.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

**ÚNICA: Los términos y plazos establecidos en la normativa aplicable son de obligado cumplimiento para las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, según lo previsto en el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y de las Administraciones Públicas.**

**Por lo expuesto, dicha obligación también debe ser cumplida respecto a los plazos establecidos en el artículo 6 de la Orden CYT/920/2021, de 18 de junio, por la que se regula la hoja de reclamación en materia de turismo, relativos, tanto al traslado de la copia de la reclamación al titular de la actividad o establecimiento turístico afectado, como a la presentación de alegaciones y aportación de documentación por parte del titular del establecimiento.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López