

ESTABLECIMIENTO...
Dirección...
CP y Localidad

Adjunto le remito copia de la reclamación formulada por Dña....., de ... (localidad), contra ese establecimiento, para que en el plazo de **OCHO DÍAS HÁBILES** alegue lo que estime oportuno en relación con lo especificado en la misma.

De no formular observación alguna en el plazo indicado, podrá acordarse la apertura del procedimiento sancionador que corresponda.

EL PRESIDENTE

.....

Fecha: ...
Expediente: 2012/006
Asunto: Prop. resolución

INFORME

En relación con la reclamación formulada por Dña...., de ..., contra el establecimiento Restaurante ..., con fecha de entrada en esta Comarca el día ..., con el siguiente objeto:

- Incorrección en el trato al cliente previo al servicio por disconformidad con una presunta reserva de sala.
- Negativa a dar Hojas de Reclamaciones.

A la reclamación aportan ticket del servicio consumido.

Con fecha 21 de febrero se solicita aportación de alegaciones al reclamado. Éste las aporta en plazo, alegando malentendido en la cuestión de la reserva, disconformidad con la citada incorrección en el trato y el hecho de no facilitar hojas de reclamaciones en el momento de su solicitud porque en ese momento la interesada todavía no era “cliente” de hecho del establecimiento ya que todavía no había tomado asiento ni solicitado servicio alguno.

Dado lo intangible y circunstancial del objeto de la reclamación, no puede comprobarse mediante visita de inspección al establecimiento.

Por todo lo expuesto, se concluye **no ha quedado suficientemente probada la existencia de infracción en materia turística**, por lo cual se plantea la siguiente **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN:**

1. Proceder al archivo de las actuaciones y cierre del expediente.
2. Notificar a los interesados.
3. Advertir al reclamado que no obstante, se ruega el máximo interés en la prestación de los servicios al cliente, con la finalidad de evitar perjuicios graves al propio establecimiento, al prestigio de la profesión y a la imagen turística de la Comarca.

Huesca, 30 de abril de 2012

...
Técnico de Turismo de la Comarca ...

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Asunto: **Archivo de actuaciones contra el Restaurante “...” y cierre de expediente 2012/....**

Archivo	
Área	TURISMO
Número	/2012
Fecha	30/04/2012

D. ..., Presidente de la Comarca ...

Antecedentes

Visto el expediente número 2012/..., seguido por este órgano Comarcal con objeto de la reclamación contra el Restaurante ... de ... (localidad) resulta:

1º.- Mediante escrito de reclamación recibido en esta Comarca con fecha ...de 2012, Dª..., domiciliada en ..., presenta reclamación contra el establecimiento Restaurante ..., de ..., por presunta incorrección en el trato y negativa a entregar Hojas de Reclamaciones por parte del titular del establecimiento hostelero citado.

2º.- Con fecha ... se solicitan alegaciones al reclamado, que se reciben en plazo alegando malentendido y disconformidad con la citada incorrección en el trato y el hecho de no facilitar hojas de reclamaciones en el momento de su solicitud porque en ese momento la interesada todavía no era cliente de hecho del establecimiento.

3º.-A la vista del informe del Servicio de Inspección de Turismo de fecha ... se desprende que del contenido motivo de la reclamación no ha quedado suficientemente probada la existencia de infracción en materia turística.

Fundamentos jurídicos

1º.- Vista la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo en Aragón, modificada parcialmente por la Ley 3/2010, de 7 de junio; este Órgano es competente para resolver el expediente de conformidad con la asignación de funciones y atribuciones realizada en la Ley 27/2002, de 26 de noviembre, de creación de la Comarca de la Hoya de Huesca/Plana de Uesca, BOA nº 141 de fecha 29 de noviembre de 2002.

2º.- Vistas las disposiciones citadas, la propuesta de resolución elaborada por este Servicio de Turismo de la Comarca ..., competente para la instrucción, el artículo 89 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las demás normas de general y pertinente aplicación,

Decreto

1º.- **Resolver el archivo de actuaciones y cierre del expediente 2012/0...** que se sigue por la reclamación interpuesta contra el Restaurante “...” de ..., al desprenderse que del contenido motivo de la reclamación no ha quedado suficientemente probada la existencia de infracción en materia turística

2º.- Se advierte al titular del Restaurante “...” que preste el máximo interés en la prestación de servicios al cliente, con la finalidad de evitar perjuicios graves al

establecimiento, al prestigio de la profesión y a la imagen turística de la Comarca.

3º.- Notificar el presente acuerdo a los interesados, y Secretaría General, a efectos de su inclusión en el Libro de Resoluciones de la Presidencia.

Huesca, a 30 de abril de 2012.

EL PRESIDENTE

Ante mí,
El Secretario General



A CONTINUACIÓN: NOTIFICACIÓN AL TITULAR Y AL RECLAMANTE.

Si Reclamación proveniente de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, comunicación también.