

tación o selección, con las únicas excepciones que señala el artículo tercero de la Ley sesenta y uno/mil novecientos sesenta y cuatro, de once de junio.

Dos. Las publicaciones periódicas que acepten publicidad deberán hacer figurar en la cabecera de página, y en tipo de letra no inferior al menor de los utilizados en los textos, la palabra publicidad en recuadro, cuando toda la página contenga textos publicitarios, con la única excepción de las páginas dedicadas a los conocidos anuncios por palabras.

Tres. Cuando en la misma página se incluyan textos de información general y textos publicitarios estos últimos deberán ir deslindados perceptiblemente mediante la utilización de «Viborillas», «Decanterados», «Corondeles», etc., de acuerdo con la declaración pertinente hecha en el Registro Oficial de Empresas Periodísticas, añadiendo al final del mensaje publicitario la inicial «R» (de remitido) entrecomillada y de no menos de cinco milímetros de altura.

Artículo segundo.—Uno. Se entiende por información de relaciones públicas a efectos de este Decreto, aquella que tienda a la creación y mantenimiento de unas comunicaciones sociales eficaces entre una persona natural o jurídica y sus públicos, cuyo objeto sea el establecimiento de un clima de confianza entre ambos y que, considerada con suficiente interés general para los públicos de la publicación o medio de difusión, justifique a juicio de la Administración y Dirección de los mismos, la ocupación del espacio correspondiente sin contrapartida económica alguna. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo treinta y ocho, número dos de la Ley de Prensa e Imprenta, esta información deberá identificar en todo caso la fuente de la noticia.

Dos. Esta obligación se extiende asimismo a la información de relaciones públicas que, no reuniendo las características anteriores, sea publicada mediante el pago correspondiente al espacio utilizado en el medio. En este caso deberán aparecer al término de la misma las iniciales «R. P.» (relaciones públicas) entrecomilladas y de no menos de cinco milímetros de altura, en los medios impresos y en sobrepapeles o mencionada en el audio la expresión completa «relaciones públicas», en los medios audiovisuales.

Artículo tercero.—Uno. La utilización en las escenografías, acciones y decorados en cine, radio y televisión de marcas o productos comerciales quedará sujeta a las disposiciones generales de la legislación publicitaria y a las normas contenidas en este Decreto, debiendo ajustarse las firmas o Empresas productoras a la normativa vigente para la explotación publicitaria de los medios de comunicación social de acuerdo con cuanto dispone el artículo diecisiete de la Ley sesenta y uno/mil novecientos sesenta y cuatro, de once de junio.

Dos. En lo que se refiere a lo dispuesto en el presente Decreto será obligada en la presentación de los programas de radio o en los «genéricos» de los de televisión, en las películas cinematográficas, así como en los espectáculos teatrales, la mención de la firma o marca cuyos productos vayan a utilizarse, en la forma mencionada en el párrafo anterior.

Artículo cuarto.—Uno. Las infracciones que se cometan contra lo previsto en este Decreto serán objeto de expediente sancionador que se iniciará de oficio por el Ministerio de Información y Turismo o a propuesta de otros órganos de la Administración o denuncia formulada por un particular.

Dos. Las infracciones serán sancionadas con multa en las cuantías señaladas en el artículo sesenta y tres del Estatuto de la Publicidad. Para la determinación de la cuantía se tendrá en cuenta la tirada de la publicación o la audiencia del medio, su ámbito territorial y la reincidencia del infractor.

Artículo quinto.—Se autoriza al Ministerio de Información y Turismo para dictar las disposiciones complementarias que exija el desarrollo del presente Real Decreto, que entrará en vigor a los treinta días hábiles de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a veintitrés de julio de mil novecientos setenta y seis.

JUAN CARLOS

El Ministro de Información y Turismo,  
ANDRÉS REGUERA GUAJARDO

18035

REAL DECRETO 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de los clientes en los establecimientos de las Empresas turísticas.

La Real Orden de veintinueve de enero de mil novecientos veintinueve, por la que se implantó el Libro de Reclamaciones en el sector de hostelería, creó un instrumento para conocer y corregir las deficiencias en que eventualmente pudiesen incurrir las Empresas de aquel sector respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas con los usuarios de los servicios.

Por otra parte, es innegable el efecto positivo que supone para el cliente la existencia misma del Libro de Reclamaciones como cauce siempre abierto, de modo directo e inmediato, para la defensa de sus derechos.

Al desarrollarse la oferta turística integrando nuevas Empresas que respondían a diferentes motivaciones de la demanda, el Ministerio de Información y Turismo consideró necesario, primero, reafirmar la norma arriba citada en el artículo cincuenta y siguientes de la Orden ministerial de catorce de junio de mil novecientos cincuenta y siete y, posteriormente, hacer extensiva su posesión obligatoria al resto de establecimientos de Empresas turísticas debidamente reglamentadas consagrándose preceptivamente este deber en una norma de superior rango como es el Estatuto Ordenador de las Empresas y de las Actividades Turísticas aprobado por Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero.

En la actualidad es necesario, sin embargo, acomodar la instrumentación de este sistema de control a las nuevas exigencias creadas por el tráfico turístico, cuyo creciente dinamismo postula la adopción de medidas encaminadas a facilitar la máxima agilidad y fluidez en el desenvolvimiento de las Empresas turísticas, cuya madurez suficientemente contrastada aconseja descargarlas de trámites que han llegado a convertirse en onerosos e innecesarios.

Conscientes de esta realidad, parece oportuno modificar el sistema vigente, sustituyendo el actual Libro de Reclamaciones por las «Hojas de Reclamaciones» que se establecen en el presente Real Decreto, con lo que se logra la misma finalidad sustantiva con una ortodoxia procesal más pura.

En su virtud, cumplidos los trámites a que se refieren los artículos ciento veintinueve y ciento treinta, uno punto dos, de la Ley de Procedimiento Administrativo, a propuesta del Ministro de Información y Turismo y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día diez de agosto de mil novecientos setenta y seis,

DISPONGO:

Artículo primero.—Uno. En cada uno de sus establecimientos las Empresas turísticas tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», que serán facilitadas por las Delegaciones Provinciales del Ministerio de Información y Turismo.

Dos. A los efectos señalados en este artículo, tendrán la consideración de Empresas Turísticas las reseñadas como tales en el artículo primero, dos, del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero, artículo tercero letra A) y B), de la Orden del Ministerio de Información y Turismo de diecisiete de marzo de mil novecientos sesenta y cinco y artículo cuarto de la Orden de diecinueve de junio de mil novecientos setenta del mismo Departamento ministerial.

Artículo segundo.—Las «Hojas de Reclamaciones» estarán integradas por un juego unitario de impresos, conforme al modelo oficial que se inserta como anexo al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa y otra color verde.

Artículo tercero.—Uno. El Director del establecimiento de la Empresa turística, o en su defecto el titular de la misma, adoptará las medidas necesarias para que en todo momento existan en su establecimiento «Hojas de Reclamaciones».

Dos. La existencia de las «Hojas de Reclamaciones» se enunciará en un lugar visible y de fácil lectura para los clientes, debiéndose redactar el anuncio en los idiomas español, francés e inglés.

Artículo cuarto.—Uno. Para formular su reclamación el cliente de un establecimiento podrá, en cualquier momento, interesar del Director o de la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto el titular de la Empresa, la entrega de una «Hoja de Reclamación».

Cuando se trate de una reclamación sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la «Hoja de Reclamación» previo pago de la factura.

Dos. El cliente deberá hacer constar su nombre, nacionalidad, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

Tres. El cliente remitirá en el plazo más breve posible el original de la «Hoja de Reclamación» a la Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo correspondiente al lugar del establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del establecimiento.

Transcurrido un mes desde la fecha consignada en la «Hoja de Reclamación», no será ésta admitida a trámite. Al original de la reclamación el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

Artículo quinto.—Uno. La Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo, en el plazo de quince días hábiles desde su recepción, acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja a la Empresa afectada, otorgándole un plazo, que será de ocho días hábiles, para que alegue cuanto estime conveniente.

En el caso de que por la Delegación Provincial se decida el archivo de las actuaciones, ello se pondrá en conocimiento del interesado.

Dos. Formuladas las alegaciones, o transcurrido el plazo fijado para ello, la Delegación Provincial o la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, según proceda, iniciará la tramitación del oportuno expediente, que se sustanciará con sujeción al procedimiento establecido en las Ordenes del Ministerio de Información y Turismo de veintidós de octubre

de mil novecientos cincuenta y dos, veintinueve de noviembre de mil novecientos cincuenta y seis y veintiuno de mayo de mil novecientos setenta y cinco.

Artículo sexto.—Uno. Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en las disposiciones de este Real Decreto darán lugar a responsabilidad administrativa, la cual se hará efectiva mediante la imposición de alguna o varias de las sanciones prevenidas en el artículo veintitrés del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero.

Dos. En todo caso se sancionarán con todo rigor tanto la falta de existencia de «Hojas de Reclamaciones» en los establecimientos de las Empresas turísticas como la negativa de facilitar las mismas.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Quedan derogados el artículo veintidós del Decreto doscientos treinta y uno/mil novecientos sesenta y cinco, de catorce de enero y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo prevenido en el presente Real Decreto, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Segunda.—Queda facultado el Ministerio de Información y Turismo para dictar las normas reglamentarias pertinentes para el desarrollo de cuanto se establece en este Real Decreto.

Dado en Palma de Mallorca a diez de agosto de mil novecientos setenta y seis.

JUAN CARLOS

El Ministro de Información y Turismo,  
ANDRÉS REGUERA GUAJARDO

### MINISTERIO DE INFORMACION Y TURISMO

#### DIRECCION GENERAL DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURISTICAS



### HOJA DE RECLAMACION

#### INSTRUCCIONES

A) La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de las industrias turísticas a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.—B) El ejemplar de color blanco lo remitirá el propio reclamante a la Delegación Provincial correspondiente del Ministerio de Información y Turismo; retendrá el ejemplar de color verde y entregará la copia rosa al Director o persona responsable de la industria.—C) Se ruega la aportación de cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objeto de reclamación, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

#### INSTRUCTIONS

A) Cet Imprimé de Réclamation est un moyen mis par l'Administration à la disposition des usagers des établissements touristiques afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes à l'endroit même où les faits se sont produits.—B) L'exemplaire de couleur blanche sera remis par le réclamant lui-même à la Délégation Provinciale correspondante du Ministère de l'Information et du Tourisme; il gardera l'exemplaire de couleur verte et remettra celui de couleur rose au Directeur ou à la personne responsable de l'Établissement.—C) Veuillez joindre toute preuve ou tout détail pouvant contribuer à un meilleur jugement des faits dont la réclamation est l'objet, y compris les factures, si la plainte concerne les prix.

#### INSTRUCTIONS

A) This Official Complaint Form is a means provided by the Ministry of Information and Tourism for those who wish to make a complaint at the time and place where the problem arises.—B) The white copy should be sent by the person making the complaint to the Provincial Delegation of the Ministry of Information and Tourism; the person making the complaint should keep the green copy and deliver the pink one to the Director or person in charge of the Establishment.—C) Kindly include any proof, data or facts to make clear the matter, particularly any bills or receipts, for complaints in regard to prices.

#### ANWEISUNGEN

A) Das vorliegende Beschwerdeformular ist ein Mittel, das die Verwaltung den Kunden der Fremdenverkehrsindustrien zur Verfügung stellt, damit sie ihre Beschwerden am selben Ort, wo die Tatsachen festgestellt wurden, vorbringen können.—B) Das weiße Exemplar ist durch den Beschwerdeführenden selbst der zuständigen Provinzdelegation des Ministeriums für Information und Tourismus, Das grüne Exemplar ist für den Beschwerdeführenden bestimmt, und die rosafarbene Kopie ist dem Direktor oder der für das Unternehmen verantwortlichen Person auszuhandigen.—C) Es wird gebeten, alle Beweise oder Daten beizubringen, die zur besseren Beurteilung der Tatsachen beitragen können, die Gegenstand der Beschwerde sind, vor allem die Rechnung, falls es sich um eine Beschwerde über Preise handelt.

MINISTERIO DE INFORMACION Y TURISMO

DIRECCION GENERAL DE EMPRESAS  
Y  
ACTIVIDADES TURISTICAS

HOJA DE RECLAMACION

IMPRIME DE RECLAMATION - COMPLAINT FORM  
BESCHWERDEFORMULAR

Los datos del recuadro serán rellenos por el establecimiento

(Nombre del Establecimiento, Nom de l'Etablissement, Name of the Establishment, Name des Unternehmens)
N.º
(Calle o plaza, Rue ou place, Street, Strasse oder Platz) / (Localidad, Localité, Location, Ort) / (Provincia, Province, Province, Provinz)

..... a ..... de ..... de 197...  
(Fecha de la reclamación, date de la réclamation, date of complaint, Datum der Beschwerde)

(RECLAMANTE, RECLAMANT, COMPLAINANT, BESCHWERDEFÜHRENDER)

(Nacionalidad, Nationalité, Nationality, Staatsangehörigkeit) / (D. N. I., Passeport n.º, Passeport, n.º, Reisepass)

Domicilio  
Adresse  
Address  
Anschrift

(Calle o plaza, Rue ou place, Street, Strasse oder Platz) / (Localidad, Localité, Locality, Ort)

(Provincia, Province, Province, Provinz) / (Nación, Pays, Country, Land)

MOTIVO DE LA RECLAMACION  
MOTIF DE LA RECLAMATION (1)  
REASON FOR THE COMPLAINT  
GRUND DER BESCHWERDE

Ejemplar para la Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo.  
Exemplaire pour la Délégation Provinciale du Ministère de l'Information et du Tourisme.  
Copy for the Provincial Delegation of the Ministry of Information and Tourism.  
Exemplar für die Provinzdelegation des Ministeriums für Information und Tourismus.

(Firma: Signature: Signed: Unterschrift.)

(1) { Consignar día y hora de los hechos que se relaten.  
Veillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu.  
Please state the day and the time when the facts took place.  
Bitte bezgl. der beschriebenen Tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben.