



Consejo Consultivo de Canarias

D I C T A M E N 1 0 4 / 2 0 2 2

(Pleno)

San Cristóbal de La Laguna, a 17 de marzo de 2022.

Dictamen solicitado por el Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias en relación con el *Proyecto de Decreto por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística (EXP. 50/2022 PD)**.

F U N D A M E N T O S

I

Solicitud y preceptividad de la Solicitud de dictamen.

1. El Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias solicita, mediante oficio de 4 de febrero de 2022, con registro de entrada en este Consejo el mismo día, dictamen en relación con el Proyecto de Decreto (PD) por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística.

A la solicitud de dictamen se acompaña el preceptivo certificado del acuerdo de toma en consideración gubernativa del Proyecto y de solicitud de dictamen, adoptados en sesión del Consejo de Gobierno celebrada el 3 de febrero de 2022 (art. 50 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Consultivo de Canarias, aprobado por Decreto 181/2005, de 26 de julio).

2. La preceptividad del dictamen, la competencia del Consejo Consultivo para emitirlo y la legitimación del Presidente del Gobierno para solicitarlo resultan de los arts. 11.1.B.d) y 12.1 de la Ley 5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias.

* Ponente: Sra. Marrero Sánchez.

En este caso, el Proyecto de Decreto que nos ocupa pretende aprobar una norma de carácter reglamentario, de ejecución del art. 20.3 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias.

3. Se solicita el dictamen por el procedimiento ordinario, por lo que el plazo de emisión vence el día 18 de marzo.

II

Procedimiento de elaboración de la norma proyectada.

1. En la tramitación del expediente se ha observado con carácter general el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, previsto en el art. 44 de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el art. 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, de aplicación supletoria en virtud de la disposición final primera de la citada Ley 1/1983, de 14 de abril. Asimismo, se ha seguido en la tramitación del PD lo contemplado en las normas octava y novena del Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del Presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas normativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura (en adelante, Decreto 15/2016).

Por lo demás, en el Preámbulo del PD se indica que el contenido del Decreto se ajusta a los principios de buena regulación a que hace referencia el art. 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con el alcance señalado en la STC 55/2018, de 24 de mayo, en relación con la potestad reglamentaria de los Gobiernos de las Comunidades Autónomas.

2. Consta en el expediente remitido a este Consejo, además del texto del PD y de la certificación del Acuerdo gubernativo de toma en consideración antes citado, la emisión y realización de los siguientes informes y trámites preceptivos:

- Informe definitivo (*sic*) de necesidad emitido por la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística con fecha 18 de enero de 2021.

- Informe de iniciativa reglamentaria y cuestionario económico emitido por la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística con fecha 17 de mayo de 2021, complementado por otro de fecha 12 de agosto de 2021, en el que se analiza:

a) Justificación de la iniciativa.

b) Análisis de la iniciativa.

c) Memoria económica.

d) Explicación y evaluación de los aspectos relacionados con el proceso de participación ciudadana que en su caso se hubiere seguido.

e) Impacto por razón de género, de conformidad con el art. 6.2 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como, en las Directrices para la elaboración y contenido básico del informe de impacto de género en los proyectos de ley, disposiciones reglamentarias y planes que apruebe el Gobierno de Canarias, y su guía metodológica, aprobadas respectivamente por Acuerdos del Gobierno de Canarias de 26 de junio y 10 de julio de 2017.

f) Evaluación del impacto empresarial, de conformidad con lo dispuesto en el art. 17 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Fomento y Consolidación del Emprendimiento, el Trabajo Autónomo y las Pymes en la Comunidad Autónoma de Canarias.

g) Impacto sobre la infancia y la adolescencia, según lo previsto en el art. 22 *quinquies* de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

h) Informe sobre impacto en la familia, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

i) Informe sobre impacto por razón de cambio climático, de conformidad con lo establecido en el apartado tercero, letra h), del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

- Informe emitido por la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística sobre el trámite de información pública con fecha 16 de junio de 2021.

- Informe de la Oficina Presupuestaria de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio emitido con fecha 28 de junio de 2021.

- Memoria (*sic*) emitida por la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística con fecha 12 de julio de 2021, de medidas de simplificación y correspondientes flujogramas.

- Toma de razón de fecha 28 de julio de 2021, efectuada por el Servicio de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica en relación con la documentación remitida por el Servicio de Inspección y Sanciones con fecha 13 de julio de 2021.

- Oficio de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, mostrando su conformidad, tras toma de razón de fecha 26 de agosto de 2021.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, de impacto por razón de género de fecha 31 de agosto de 2021 y oficio de remisión al Instituto Canario de Igualdad de la misma fecha.

- Oficio de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio de 31 de agosto de 2021 de petición de informe a los distintos Departamentos del Gobierno de Canarias.

- Informe de la Dirección General de Planificación y Presupuesto de fecha 6 de septiembre de 2021.

- Informe de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios de fecha 13 de septiembre de 2021, sobre la aplicación de los principios de simplificación y racionalización administrativa a los procedimientos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Observaciones al PD:

* Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos de fecha 15 de septiembre de 2021.

* Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de fecha 8 de septiembre de 2021.

* Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de fecha 14 de septiembre de 2021.

* Secretaría General de Presidencia del Gobierno de fecha 7 de septiembre de 2021.

* Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca de fecha 8 de septiembre de 2021.

* Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad de fecha 15 de septiembre de 2021.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio sobre las observaciones de los Departamentos de 11 de noviembre de 2021.

- Informe de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística sobre las observaciones de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios de 30 de noviembre de 2021.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio relativo a los informes preceptivos solicitados y su resultado de fecha 2 de diciembre de 2021.

- Informe de la Viceconsejería de los Servicios Jurídicos, emitido con fecha 22 de diciembre de 2021.

- Informe emitido por la Secretaría General Técnica del Departamento, a través del Servicio de Régimen Jurídico, con fecha 27 de diciembre de 2021, de valoración observaciones Viceconsejería de los Servicios Jurídicos.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio prescrito en el art. 15.5.a) del Decreto 212/1991, de 11 de septiembre, de organización de los departamentos de la Administración autonómica de Canarias, comprensivo de la valoración de la tramitación seguida.

- Informe de la Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno del día 1 de febrero de 2022.

III

Contenido y estructura del PD.

1. La ordenación y promoción del sector turístico como elemento económico estratégico en el Archipiélago Canario se encuentra regulado en la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. De acuerdo con lo dispuesto en el Preámbulo del PD *«Dicho texto legal determina, entre otros aspectos, los derechos y deberes específicos de las personas usuarias y de las personas físicas y jurídicas prestadoras de servicios turísticos, entre los que se encuentra, en el artículo 15.2 d) de la norma citada, el derecho a formular quejas y reclamaciones. Este derecho no puede ser obstaculizado ni impedido, sino que resulta necesario amparar y proteger el estatus jurídico de la persona usuaria turística, mediante una regulación exhaustiva y rigurosa del régimen sancionador en materia turística que se recoge tanto en el título VI de la norma referenciada, como en el*

Decreto 190/1996, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística y de la inspección de turismo.

Además, el artículo 20 de la mencionada Ley 7/1995, de 6 de abril, establece la obligatoriedad de que las empresas turísticas tengan en cada establecimiento las hojas de reclamaciones a disposición de su clientela, debiendo facilitarlas, cuando la persona usuaria turística las solicite. El establecimiento deberá anunciar de forma bien visible e inequívoca, expresada en castellano, inglés, alemán y otro idioma a elegir, la existencia de hojas de reclamaciones. Carecer de las hojas de reclamaciones obligatorias, no facilitarlas a la clientela o no tramitarlas en tiempo y forma constituye una infracción grave, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 7/1995 mencionada.

A su vez el artículo 20.3 de la misma Ley dispone que, tanto las características de las hojas de reclamaciones como el procedimiento de tramitación de las reclamaciones se determinará reglamentariamente. Dicho desarrollo reglamentario se efectuó a través del Decreto 168/1996, de 4 de julio, que estableció las características de las hojas de reclamaciones, que tuvo lugar, conforme a la realidad de aquel momento, en formato papel.

El presente Decreto establece como principal novedad frente al Decreto 168/1996, de 4 de julio, por el que se regulan las características de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, la posibilidad de que la persona usuaria turística pueda presentar las reclamaciones, quejas y denuncias de forma telemática en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, a la que accederá a través del código QR, sin perjuicio de que si la persona usuaria turística lo estima conveniente, pueda ejercer su derecho mediante la presentación del formato impreso en cualquiera de los registros establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La fundamentación del nuevo Decreto obedece a la necesidad de adaptarse a una nueva realidad como consecuencia del propio desarrollo de la sociedad de la información y al cambio de las circunstancias tecnológicas y sociales. De este modo, el acceso voluntario por las personas usuarias turísticas a las hojas de reclamaciones en formato electrónico reforzará el derecho a formular quejas y reclamaciones de un modo más sencillo y simplificado. Se trata de una actuación administrativa automatizada a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, que reduce trámites administrativos, tiempos de espera y costes adicionales.

Por su parte, las personas titulares de empresas o establecimientos turísticos estarán obligados, en los términos del artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a relacionarse electrónicamente con la Administración, tanto para la obtención como para la tramitación de las hojas de reclamaciones, así como para las quejas o denuncias. A tal efecto, deberán sujetarse a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones, previstas en el

artículo 41 de la citada Ley, siendo preferente la práctica de la notificación por medios electrónicos, en los casos en que exista la obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

La evolución de las nuevas tecnologías y la implantación de las mismas en la sociedad, de las que el sector turístico ha sabido aprovechar las oportunidades que las mismas le otorgan, tanto en la gestión como en la comercialización de sus productos, han resultado decisivas para instaurar este sistema de hoja electrónica, con el fin de modernizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía e impulsar la tramitación electrónica como medio de gestión habitual de los procedimientos.

La experiencia acumulada en este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. La aprobación de este decreto resulta necesaria, en la medida que constituye una normativa adaptada a la realidad social presente y futura, en la que las nuevas tecnologías tienen un papel fundamental, al integrar la tramitación electrónica de las hojas de reclamaciones como otra forma de gestión del procedimiento».

2. Por su parte, el Proyecto de Decreto se estructura en una parte expositiva (preámbulo); una dispositiva, integrada por once artículos, divididos en 4 capítulos; y una final, integrada por una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I, denominado «*Disposiciones generales*», contiene tres artículos, dedicados respectivamente, al objeto, ámbito de aplicación y a las características de las hojas de reclamaciones y formularios.

El Capítulo II, denominado «*Procedimiento de obtención de hojas de reclamaciones*» lo conforman dos artículos, el 4 relativo a la solicitud y el 5 a la obtención.

El Capítulo III, denominado «*Hojas de reclamaciones electrónica, quejas y denuncias*» lo integran los artículos 6 al 8, relativos, respectivamente, a la obligación de facilitar las hojas de reclamaciones, la forma de presentación y las quejas y denuncias.

El Capítulo IV, denominado «*Procedimiento de tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias*» está conformado por los artículos 9 al 11, relativos, respectivamente, a las actuaciones e información, el archivo y el régimen sancionador.

La Disposición adicional única alude a las referencias al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones turísticas.

La Disposición transitoria única regula el régimen transitorio de las hojas de reclamaciones en formato papel.

La Disposición derogatoria única deroga todas las normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el PD que se analiza, así como, expresamente el Decreto 168/1996, de 4 de julio, por el que se regulan las características de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones; la Orden de 19 de febrero de 1998 de la Consejería de Turismo y Transportes, por la que se aprueba el modelo de las hojas de reclamaciones en materia de actividades y servicios turísticos; la sección 3.^a (Libro de Inspección) del Capítulo III, Título II (arts. 41, 42 y 43) del Decreto 190/1996, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística y de la inspección de turismo; el apartado 2 del art. 28, del Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento, aprobado por el Decreto 142/2010, de 4 de octubre; y, por último, el apartado 3 del art. 18 del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla.

La Disposición final primera modifica el art. 13.3 del Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La Disposición final segunda modifica los arts. 14.2, 18.1 y el apartado 2 de la Disposición adicional octava del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla.

La Disposición final tercera faculta a la persona titular del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia turística para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en desarrollo y ejecución del Decreto.

La Disposición final cuarta establece que el Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

IV

Marco competencial de la norma proyectada.

1. La competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias constituye el primer y esencial presupuesto para la validez de cualquier clase de disposición proyectada, ora sea de rango legal, ora lo sea reglamentaria, pues, en caso contrario, amenazarían sobre las mismas los correspondientes reproches de inconstitucionalidad y de ilegalidad. A este respecto, resulta necesario analizar si la Comunidad Autónoma de Canarias ostenta o no competencia para dictar el PD que se somete a la consideración de este Consejo Consultivo, pues dicha competencia constituye *conditio sine qua non* de posibilidad del ordenamiento jurídico canario y de cualquier innovación que se pretenda introducir en él.

Por lo que se refiere a este marco competencial, el preámbulo del PD hace referencia a que la Constitución Española establece en el art. 148.1.18.^a que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. Además, nuestra Carta Magna dispone en el art. 149.3 que las materias no atribuidas expresamente al Estado por la Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas, en virtud de sus respectivos Estatutos.

La capacidad normativa que ostenta la Comunidad Autónoma para el desarrollo reglamentario objeto del PD que se dictamina, deriva de la previsión contenida en el art. 129.b) del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre (EAC), que atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en materia de turismo, que incluye en todo caso:

«a) La planificación del turismo, que comprende la fijación de los criterios y condiciones de crecimiento y desarrollo de la oferta turística, la programación de infraestructuras de interés general, así como la creación, ejecución y control de las ayudas públicas autonómicas dirigidas al sector turístico, prestando especial atención a la rehabilitación de las zonas turísticas.

b) La ordenación del sector turístico, que abarca la regulación de las empresas, actividades y establecimientos turísticos, la regulación de los derechos y deberes específicos de los usuarios y de los prestadores de servicios turísticos, la implantación, coordinación y seguimiento del sistema de información turística y la regulación del régimen de inspección y sanción, así como de los medios alternativos de resolución de conflictos.

c) La protección del espacio y de los recursos turísticos.

d) La promoción interior y exterior del turismo, en particular, la información turística, la apertura de oficinas en el extranjero, la suscripción de acuerdos con entidades promocionales no españolas y la protección y fomento de la imagen turística de Canarias, sin perjuicio de las competencias del Estado en la materia.

e) La gestión de la red de establecimientos turísticos de titularidad autonómica. Para facilitar la coordinación entre estos y los establecimientos de la red de Paradores del Estado que se ubican en Canarias, el Gobierno de Canarias podrá participar, en los términos que establezca la legislación estatal, en los órganos de administración de Paradores de Turismo de España.

f) La enseñanza y la formación turísticas que no den derecho a la obtención de un título oficial, sin perjuicio de la competencia en materia de formación profesional».

Como señalaba el DCC 630/2009, de 6 de noviembre, emitido en relación con el Proyecto de Ley por el que se modificaba la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias «*El turismo constituye una materia de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Canarias, de conformidad con lo previsto en el artículo 30.21 del Estatuto de Autonomía de Canarias. En ejercicio de esta competencia fue aprobada la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias (LOTC), cuya modificación ahora se pretende. Sobre el alcance de esta competencia exclusiva autonómica ha tenido ocasión de pronunciarse este Consejo en diversos Dictámenes, emitidos en relación con el Proyecto que fue posteriormente la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias (LOTC), Dictamen 76/2001; sobre el Proyecto de Ley de Medidas Urgentes en materia de Ordenación, Territorio y Turismo de Canarias, Dictamen 36/2003; sobre las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias aprobadas por la Ley 19/2003, de 14 de abril, Dictamen 230/2008; respecto de la Proposición de Ley de Modificación del DL 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de la Ley 19/2003, de 14 de abril, de Directrices de Ordenación General de Canarias, DCC 44/2007; y entre otros los Dictámenes 44/2007 y 363/2008*», en estos dictámenes, a cuyo contenido nos remitimos a los efectos de evitar innecesarias reiteraciones, se encuentra recogida nuestra doctrina sobre esta materia, si bien la referencia al art. 30.21 EAC lo ha de ser al actual art. 129 EAC.

2. En cuanto a la materia que se desarrolla reglamentariamente, el art. 50.3 EAC atribuye al Gobierno de Canarias el ejercicio de la potestad reglamentaria, y el art. 33 de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (LGACAC), señala que «*el Gobierno, en el ejercicio de su potestad reglamentaria, está facultado para regular todas las materias de competencia de la Comunidad Autónoma, con excepción de las reservadas por el Estatuto de Autonomía a las leyes, así como para dictar normas en desarrollo y aplicación de las Leyes*», debiendo

adoptar la forma de Decreto las disposiciones de carácter general emanadas del Gobierno (art. 35 del precitado texto legal).

En definitiva, el PD examinado se dicta, por tanto, en el marco de la competencia en materia de turismo que ostenta la Comunidad Autónoma de Canarias (art. 129 EAC), y en el ejercicio de la potestad reglamentaria del Gobierno (art. 50 EAC), y mediante Decreto, que es la forma que corresponde a ese rango normativo (art. 35 LGACAC).

V

Observaciones al PD.

2. Al Preámbulo.

El preámbulo del PD que se analiza no se ajusta adecuadamente a la norma Décima del Decreto 15/2016, relativa a las directrices sobre la forma y estructura de las normas reglamentarias, la cual, en su apartado 2, dispone que en las iniciativas reglamentarias el preámbulo debe justificar la iniciativa. Ello es así, toda vez que, a pesar de que en la Disposición final primera se modifica el art. 13.3 del Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas vacacionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en la Disposición final segunda se modifican diversos preceptos del Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla, sin embargo en el preámbulo se omite cualquier justificación que permita conocer a los destinatarios finales de la norma las razones que han llevado a realizar la indicada modificación, máxime teniendo en cuenta que las referidas disposiciones finales forman parte de la norma proyectada y, por tanto, precisan de una adecuada justificación en su preámbulo.

2. Al articulado.

Artículo 3. Características de las hojas de reclamaciones y formularios.

En concordancia con el art. 2.1 que establece que el Decreto será de aplicación a *«las personas titulares de las empresas, actividades y establecimientos turísticos»*, el apartado 1 de este art. 3 a la hora de regular el contenido de las hojas de reclamaciones deberá comprender no solo *«la identificación del establecimiento o actividad turística»* sino también el de la *empresa*.

Artículo 5. Obtención.

El apartado 1.c) en lugar de decir « (...) que no pudieran o quisieran optar por el formato electrónico indicado en el anterior apartado», debe decir « (...) que no pudieran o quisieran optar por el formato electrónico indicado en la letra anterior».

Artículo 7. Forma de presentación.

Toda vez que el apartado 1 de este precepto se remite a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debe también aludirse a la norma que en el futuro la pueda sustituir, y ello para evitar posibles vacíos legales en caso de cambio normativo.

Artículo 8. Quejas y denuncias.

Este precepto ha de advertir de que la posibilidad de formular quejas y denuncias sobre actividades y establecimientos turísticos, mediante el formulario disponible en la sede electrónica del Gobierno de Canarias lo es con independencia de que se pongan o no a su disposición los formularios u hojas de reclamaciones por parte de las personas obligadas a ello.

Artículo 11. Régimen sancionador.

Toda vez que se remite a la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias y a la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debe también aludirse a las normas que en el futuro las puedan sustituir, y ello para evitar posibles vacíos legales en caso de cambio normativo.

Asimismo, debe completarse la referencia a la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas añadiendo que es la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. A la parte final.**Disposición final tercera. Habilitación.**

En esta disposición final se faculta a la persona titular del departamento competente en materia turística para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Delimitado en los expresados términos el ámbito al que se contrae la habilitación en este caso, es conforme esta disposición con la doctrina reiteradamente establecida por este Consejo Consultivo a propósito de esta cuestión.

Entre nuestros pronunciamientos más recientes, el Dictamen 321/2021, de 10 de junio, señalaba:

«En relación con su disposición final primera, ha de entenderse que la habilitación a la persona titular de la Consejería competente en materia de sanidad para el desarrollo normativo de este PD, si no se entiende conferida para su empleo con carácter general, sino para la concreción de los aspectos puntuales que pueda requerir la aplicación de la norma, no se opone a la reiterada doctrina de este Consejo Consultivo acerca de esta cuestión (señaladamente, y entre otros, los DCC 98 y 393/2020) que, sobre todo, mira con especial cautela a evitar que por medio de estas habilitaciones pueda alterarse el orden jerárquico de las disposiciones normativas contenidas en un PD, y degradarse dicho orden jerárquico por tanto, más allá de las operaciones de ajuste y de detalle que pudieran resultar preciso efectuar».

Lo que este Organismo mira con recelo son las remisiones normativas que mediante estas cláusulas pudieran efectuarse a favor de normas reglamentarias de segundo grado -a menos que se limiten, llegado el caso, a la concreción, actualización o ajuste de aspectos estrictamente técnicos-; más aún, cuando con ellas se produce una rebaja o degradación del rango reglamentario inicial que tales normas tenían (señaladamente, al pasar así de decretos a órdenes).

Y ello, entre otras razones, porque sobre todo entiende este Consejo Consultivo que, de uno u otro modo, pudiera alterarse a la postre la competencia reglamentaria inicialmente reconocida por el ordenamiento jurídico a favor del Gobierno de Canarias.

No obstante, como se ha señalado, no es esto lo que acontece en el presente caso, ya que la habilitación a la persona titular del departamento competente en materia turística lo es para el desarrollo de aspectos técnicos, en el sentido señalado en nuestro citado Dictamen 321/2021, no alterándose así lo dispuesto en la Disposición Final Primera de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, que autoriza al Gobierno de Canarias para desarrollar la presente Ley.

CONCLUSIÓN

La norma proyectada se considera conforme al parámetro constitucional, estatutario y legal de aplicación, sin perjuicio de las observaciones que se formulan en el Fundamento V del presente Dictamen.