



**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: 489/2023**

**Asunto: Reclamación contra establecimiento de cafetería / Resolución**

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

Ilmo. Sr.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con la referencia arriba indicada, con motivo del cual, con fecha 19 de mayo de 2023, hemos registrado el informe solicitado a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

Dicho expediente se inició con una queja en la que se hacía alusión a una reclamación presentada el día 14 de octubre de 2022 por la clienta de un establecimiento destinado a cafetería-bar frente a este.

Según los términos de la reclamación, a la reclamante y a su pareja se les había cobrado por sus consumiciones un precio diferente al del resto de clientes, considerando que ello podía ser debido a que, siendo clientes del establecimiento desde hacía tiempo, y dado que necesitan usar sillas de ruedas por su discapacidad, ello podría ser un inconveniente para el establecimiento. Asimismo, en la reclamación se señalaba que, habiéndose solicitado la lista de precios en el establecimiento denunciado, esta había sido negada sin más explicaciones.

Con todo, el objeto de la queja presentada ante la Procuraduría se concretaba en que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la reclamación, únicamente se había comunicado a la reclamante, mediante escrito fechado el 2 de noviembre de 2022, que se habían iniciado las actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos denunciados y que se había procedido a la apertura de un trámite de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso y delimitar las posibles responsabilidades, y, en definitiva, decidir acerca de la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador.



Según la información remitida por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, en efecto, con fecha 2 de noviembre de 2022, el Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de León comunicó a la reclamante que se habían iniciado las actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos que se denunciaban, y que se procedía a la apertura de un trámite de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso, delimitar las posibles responsabilidades y decidir acerca de la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador, de acuerdo con lo previsto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De este modo, con fecha 18 de noviembre de 2022, la Inspección de Turismo del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de León se personó en el establecimiento denunciado, levantándose la correspondiente acta, y, en virtud de Resolución de 13 de abril de 2023 de la Jefa de Servicio de Cultura, Turismo y Deporte, se acordó la iniciación del procedimiento sancionador por presuntas comisiones de infracciones administrativas previstas en la Ley 14/2010, de Turismo de Castilla y León. En el apartado sexto de esta Resolución se expone (el subrayado es añadido):

*“Los hechos tipificados como infracciones leves son sancionables con multas desde 100 hasta 900 euros conforme al artículo 85.1, de la Ley 14/2010, de Turismo de Castilla y León, de acuerdo con la siguiente graduación:*

- a) En el grado mínimo, de 100 a 300 euros.*
- b) En el grado medio, de 301 a 600 euros.*
- c) En el grado máximo, de 601 a 900 euros.*

*En este caso, procedería imponer por no especificar los conceptos contenidos en el tiquet de consumición, una sanción de 100 euros, con una calificación de infracción leve, en su grado mínimo, en virtud de lo establecido en los artículos 81 d) y 85.1 a) de la Ley de Turismo de Castilla y León.*

*En este caso, procedería imponer por no dar la necesaria publicidad a determinados extremos exigibles en la normativa turística como es el supuesto régimen de permanencia u ocupación, una sanción de 100 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 Ley de Turismo de Castilla y León”.*

A tal efecto, se había reflejado en el acta de inspección lo siguiente:

*“Personada en el establecimiento se le informa que el motivo de la visita es, verificar la comprobación de los hechos relatados en la hoja de reclamaciones XXX, en*



*la que se hace constar medidas discriminatorias en el precio de la consumición, con respecto a sus acompañantes y al resto de usuarios. Manifiesta que ha solicitado la lista de precios y se le ha negado. Aporta tique de consumición en que consta el artículo “CONSUMICION MINIMA” con un precio de 2 por cada unidad.*

*Se comprueba que actualmente sí disponen de la lista de precios colocadas en lugar de fácil lectura, al lado de la barra. La persona presente en la inspección manifiesta que no estaba por la tarde por lo que desconoce si la reclamante la solicitó o no.*

*En ella se comprueba que el concepto facturado no figura.*

*Se solicita tique de dicho concepto y se adjunta foto.*

*La persona presente manifiesta que, en horario de tarde el consumo en mesa se incrementa dependiendo del tiempo de estancia. Este incremento tampoco figura en la lista de precios.*

*No se publicita consumición mínima ni precio de ocupación de mesa por estancia prolongada, por lo que no da la publicidad exigible a la normativa”.*

Además, en la Resolución de 13 de abril de 2023 de la Jefa de Servicio de Cultura, Turismo y Deporte, también se acordó comunicar el acuerdo de incoación del expediente sancionador a la denunciante, dado que ello había sido consecuencia de su denuncia.

Al margen de ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, a través del informe remitido a esta Procuraduría, puso de manifiesto que, en lo que se refiere a las cuestiones indicadas en la denuncia, relativas a la supuesta denegación de la entrega de la lista de precios, y a la supuesta discriminación por la condición de discapacidad, no pudieron ser comprobados tales hechos, sin que ello suponga poner en tela de juicio la versión de la reclamante.

Con todo, se puede observar que, desde que se formuló la denuncia (14 de octubre de 2022), hasta que se acordó el inicio del expediente sancionador (13 de abril de 2023), transcurrieron 6 meses; así como que, desde que se realizó la inspección en el establecimiento a causa de la denuncia (18 de noviembre de 2022), hasta que se acordó el inicio del expediente sancionador, transcurrieron casi 5 meses.

Aun tratándose en este caso de la posible existencia de infracciones leves, para las que el artículo 84.1 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, establece un plazo de prescripción de un año desde que se hubieran cometido, debemos recordar que los principios de celeridad y eficacia deben presidir la actuación de toda Administración pública y son aplicables como rectores de su actividad, y así se contempla en el ya citado artículo 103 de la Constitución española, y también se recoge



en el preámbulo y en el artículo 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En virtud de ambos preceptos, el procedimiento ha de ser tramitado de manera dinámica y con celeridad, a fin de que este se lleve a cabo sin retrasos innecesarios para llegar a su finalización en un tiempo razonable.

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:**

**Los principios de eficacia y celeridad obligan a la Administración a tramitar los procedimientos sin dilaciones, y, en particular los procedimientos sancionadores iniciados por denuncia, han de ser impulsados en todos sus trámites con celeridad.**

**En el caso que ha dado lugar a esta Resolución, dado que ya ha sido acordada la incoación de un expediente sancionador, el mismo debe ser impulsado hasta su conclusión según los principios ya indicados.**

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.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López