

Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia

DOG 19 Diciembre

BOE 16 Marzo 2009

LA LEY 19145/2008

Exposición de motivos

El turismo es una actividad transversal que engloba diferentes sectores y profesiones, en constante adaptación a una realidad social cambiante y sujeta a una fuerte competencia. Por eso una ley que pretenda regular el turismo en Galicia debe considerar no sólo su propio potencial económico en nuestra Comunidad Autónoma, sino también los condicionantes externos, tanto por la competencia internacional como por la propia regulación de la Unión Europea.

De ahí que los principales objetivos de esta nueva ley coincidan plenamente con los establecidos en la Comunicación de la Comisión Europea de 17 de marzo de 2006, en la que se reconoce, acorde con la renovada Estrategia de Lisboa del año 2005, el potencial del turismo para generar empleo y crecimiento económico, su papel en la preservación del patrimonio cultural y natural, así como su contribución al diálogo intercultural y al fortalecimiento de la propia identidad, aspectos todos ellos tratados en la presente ley. Conseguir esos objetivos exigirá de toda la sociedad gallega la plena conciencia de que el futuro del sector pasa por alcanzar un modelo de turismo sostenible, que, de acuerdo con lo aprobado por el Parlamento Europeo en el año 2005, comprende cuando menos la garantía de su viabilidad económica, un empleo de calidad, una decidida apuesta por la innovación, la implicación de las comunidades locales, preservar la riqueza cultural y la diversidad biológica, asegurar la eficiencia en el uso de los recursos y garantizar la necesaria colaboración entre destinos, valores todos ellos defendidos en esta ley.

Consecuencia de lo anterior es la importancia dada en la presente ley a la defensa de un turismo de calidad, única posibilidad de poder conseguir ganancias estables de competitividad en el sector, por la mejora de la productividad y no por la artificial reducción de los precios. Se trata de una apuesta por la calidad y la innovación que aproveche las ventajas diferenciales de nuestra oferta turística para conseguir un fuerte impacto en el mercado, lo que avalaría la utilización de Galicia como marca global. Esta estrategia precisa de un intenso esfuerzo por la profesionalización del sector, con ayudas que posibiliten la renovación de las infraestructuras, y de una política de recursos humanos que apueste decididamente por la formación de las trabajadoras y de los trabajadores y por la extensión del uso de las nuevas tecnologías y de los idiomas, tal y como se recoge en el texto de la ley.

La estrategia anterior es plenamente coherente con la más firme defensa de nuestra cultura e identidad propias, defensa, por lo tanto, del patrimonio histórico-artístico, de la lengua, de la gastronomía, de la artesanía, del folclore y de todos aquellos aspectos que nos caracterizan y distinguen de otros territorios con los que inevitablemente debemos competir. Pero hacer conocer todo esto a los potenciales visitantes, que no debemos olvidar que pueden proceder de cualquier parte del mundo, implica la modernización de la política de promoción y fomento de nuestro sector turístico, política que está llamada a convertirse en el principal soporte de la renovación del sector que esta ley defiende.

Por otra parte, y sin olvidar el papel director que le corresponde a la Administración autonómica en el desarrollo del sector, la ley otorga un papel fundamental a la cooperación interadministrativa, particularmente con los entes locales, y a la cooperación con el sector privado, con el afán de estimular aquellos modelos de desarrollo turístico coherentes con la política diseñada para todo el territorio gallego. Sólo de esta manera podrá incidirse positivamente en la búsqueda de una mayor diversidad de la oferta, a través de su segmentación, y actuar de forma decidida en la potenciación de subsectores como el del turismo rural, sector que resume como ningún otro la transversalidad del turismo y la complejidad de los factores que en él inciden.

Todo lo anterior puede resumirse en el objetivo irrenunciable de la construcción de un turismo sostenible, en

laleydigital.es

el que se integren la visión territorial, la ambiental, la cultural y la estrictamente empresarial, en el que se alcance la mayor rentabilidad económica, pero también social, y en el que se protejan los recursos especialmente significativos por sus valores ambientales, culturales o paisajísticos, protección que se articula a través de la presente ley y de la normativa urbanística y de ordenación territorial, medioambiental, así como de patrimonio histórico y cultural.

Para la creación de un entorno competitivo que favorezca la actividad empresarial y la creación de empleo, así como para la adecuada protección de las usuarias y usuarios y de los recursos turísticos, se hace preciso un nuevo marco legal.

Por todo esto, en desarrollo de la competencia exclusiva que el artículo 27.21º de nuestro Estatuto de autonomía (LA LEY 717/1981) atribuye a Galicia, se consideró preciso aprobar una nueva ley del turismo que supere las limitaciones de la anterior, teniendo en cuenta sus elementos positivos, y que sirva para situar a nuestro país a la vanguardia de un sector estratégico como es el turístico.

La presente ley está estructurada en 10 títulos, que comprenden 86 artículos, 5 disposiciones adicionales, 3 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 2 disposiciones finales.

El título I define el objeto y fines de la ley y su ámbito de aplicación. Se pretende adaptar la legislación a la realidad social imperante en uno de los sectores económicos de mayor importancia en nuestra comunidad, para impulsar la profesionalización y autorregulación del sector, pero respetando y garantizando al mismo tiempo los valores propios de la cultura y de la identidad gallegas y promocionando a Galicia como marca turística de calidad.

El título II se dedica a la delimitación de las competencias en materia de turismo, y diferencia las que corresponden a la Xunta, a los ayuntamientos, a las administraciones locales territoriales distintas de los ayuntamientos y, en su caso, a los organismos autónomos, entidades de derecho público y empresas públicas. Esta regulación establece un soporte institucional que garantiza la eficacia en el ejercicio de las competencias y la debida colaboración y coordinación entre las instancias que las tengan atribuidas.

Destaca en este título la incorporación del Consejo Regulador (o de concertación) del Turismo de Galicia, que se define como un órgano desconcentrado dependiente de la consejería competente en materia de turismo, y que pretende convertirse en el órgano de participación del sector en la toma de decisiones en materia de turismo, ya que en este órgano estarán representadas las asociaciones más representativas de las empresas y de las y los profesionales del sector turístico. Hay que destacar que, en todo caso, el artículo 7º de la presente ley, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.6º de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (LA LEY 12580/2006), no contempla que el consejo regulador participe en la adopción de decisiones que incidan en el acceso a las actividades turísticas, a las complementarias de éstas, o en su ejercicio.

También se recoge en este segundo título la Red de Oficinas de Turismo y la posibilidad de suscribir acuerdos entre la Xunta y las entidades representativas de las comunidades gallegas en el exterior.

El título III está dedicado a las usuarias y a los usuarios turísticos, definidos como las personas que utilizan o reciben un servicio o bien turístico como destinatarios finales. Se recoge en la ley un catálogo de derechos y obligaciones de las personas usuarias, por cuyo respeto y cumplimiento deben velar las administraciones públicas competentes.

En el título IV se afronta la ordenación de la actividad turística y se fijan conceptos esenciales para llevarla a cabo, como son los recursos de interés turístico o los territorios de preferente actuación turística. Por otra parte, la Administración deberá procurar una elevación de la calidad de los servicios turísticos, para lo que propondrá y llevará a cabo las actuaciones pertinentes y considerará las implicaciones urbanísticas, paisajísticas y medioambientales que puedan tener las actuaciones turísticas.

En la promoción de los recursos turísticos se promoverá la proyección interior y exterior de Galicia como marca turística y global de calidad.

En este título también se contiene la regulación de los ayuntamientos turísticos, y se fijan las condiciones necesarias para obtener esta denominación y los servicios que deberán prestarse en ellos.

El título V aborda la ordenación de la oferta turística. La pretensión de la norma es configurar el marco jurídico de los servicios y establecimientos turísticos y establecer las condiciones básicas que deben reunir para respetar y proteger no sólo el medio ambiente, el paisaje y la cultura de Galicia, sino también los derechos y

la dignidad de las personas que reciben estos servicios, sin que en ningún caso se vea limitada su libertad de empresa así como su protección contra el intrusismo profesional.

A continuación, igual que se hace con las usuarias y usuarios turísticos, se fija el elenco de derechos y obligaciones correspondientes a las empresas turísticas, definidas como las personas físicas o jurídicas que, de manera habitual y con ánimo de lucro, prestan servicios en el ámbito de la actividad turística.

La ley considera como establecimientos turísticos los de alojamiento, restauración, intermediación y los complejos turísticos, si bien también reconoce el carácter turístico de determinadas actividades complementarias, tales como salas de fiestas, campos de golf, actividades deportivas, balnearios, etc.

Entre los requisitos exigidos para la realización de la actividad turística, destaca, sin duda, la exigencia de autorización turística previa y su inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia, que según los casos será obligatoria o potestativa.

Con el fin de garantizar la efectiva protección de los derechos de las usuarias y de los usuarios turísticos reconocidos en la presente ley, de conformidad con lo previsto en los artículos 13.4º y 4.8º de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, en la regulación del procedimiento para la concesión de la autorización turística se establece que si dentro del plazo fijado al efecto no se le notifica una resolución expresa, la persona interesada podrá entender desestimada su solicitud. Asimismo, el sistema de cómputo de dicho plazo establecido en la presente ley se ajusta a la normativa básica estatal existente en la materia y responde perfectamente a la exigencia, contenida en el artículo 13.3º de la citada directiva, de que las solicitudes de autorización se resuelvan lo antes posible.

En el capítulo IV del título V se regulan las empresas de alojamiento turístico, y se dispone una clasificación abierta que permite fijar reglamentariamente establecimientos no previstos en la ley. Es preciso destacar que en la presente ley se suprimieron categorías hasta ahora existentes, pero de poca presencia en nuestra comunidad, como eran los alojamientos en régimen de aprovechamiento por turnos.

Por otra parte, se pretende dar un impulso al turismo rural y al agroturismo, en plena expansión en nuestro país. Se distinguen dentro de esta categoría hoteles rurales y casas de aldea, y se permite la incorporación por vía reglamentaria de otras categorías.

En cuanto a las empresas de restauración, pasan a dividirse en cuatro grupos -restaurantes, bares, cafeterías y furanchos-, respecto de los cuales se fijarán reglamentariamente su concepto y sus categorías.

En el capítulo dedicado a las empresas de intermediación se incluyen las agencias de viaje y centrales de reservas, añadidas las que operan a través de internet. Se hace referencia también a los complejos turísticos, figura no prevista en la normativa anterior pero cuya incorporación viene impuesta por la realidad.

El título VI contiene la ordenación de las empresas y actividades de servicios complementarios, es decir, de aquellas empresas y actividades que sin ser estrictamente turísticas inciden, de manera relevante, en el ámbito turístico. Dado que las empresas turísticas y las empresas y actividades reguladas en el presente título están íntimamente vinculadas, la ley opta por su regulación en títulos diferentes para destacar que su régimen jurídico es diverso, ya que las primeras requieren autorización administrativa, mientras que las segundas, no.

Ya que uno de los objetivos de la ley es impulsar la profesionalización del sector, en el título VII se hace una breve referencia a las profesiones turísticas, especialmente a las guías y a los guías turísticos. Serán objeto de fijación reglamentaria las condiciones de acceso, ámbito de actuación y demás requisitos precisos para el ejercicio de esta profesión de acuerdo con la normativa europea.

En el título VIII se recogen las medidas para la promoción y fomento del turismo. Se pretende un impulso del turismo mediante la revitalización de costumbres, fiestas y tradiciones populares, incluso declarando algunas como fiestas de interés turístico nacional de Galicia. También se busca desestacionalizar y diversificar la oferta turística potenciando los diversos tipos de turismo existentes en nuestra tierra: rural, de costa, termal, náutico, el de congresos, el cultural, etc.

Esta actividad de fomento se reforzará sobre todo a través de campañas de promoción y mediante la concesión de subvenciones y ayudas, pero también se considera importante la formación continua de las trabajadoras y de los trabajadores del sector, razón por la que se impulsará la suscripción de acuerdos y convenios con las universidades para la elaboración de programas y planes de estudios en materia turística.

El título IX actualiza la normativa existente sobre disciplina turística. Hace referencia por una parte a la

inspección turística y por otra al régimen sancionador, en busca de la máxima eficacia y respeto a la legalidad vigente, así como de la más escrupulosa garantía de los derechos de las administradas y de los administrados. Como novedades más destacables, además de la actualización de los importes de las sanciones, se homogeneiza el plazo de prescripción de las infracciones y sanciones y se fija una nueva infracción muy grave: la vulneración del derecho a la intimidad de las clientas y los clientes.

En el título X se regula la mediación como medio de resolución de conflictos que puedan surgir en materias reguladas en la ley. La Administración de la Comunidad Autónoma puede crear mecanismos de mediación de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre la materia.

La norma concluye con la articulación de un régimen de derecho transitorio, respetuoso con los derechos adquiridos por quien fuese afectado por la promulgación de la nueva ley.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2º del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia (LA LEY 283/1983), promulgo en nombre del Rey, la Ley de turismo de Galicia.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y fines

1. Esta ley tiene por objeto la ordenación del sector turístico gallego, así como el establecimiento de los principios básicos en materia de planificación, promoción y fomento del turismo.

2. La Administración autonómica acomodará sus actuaciones a la consecución de los siguientes fines:

- a)** La promoción y el estímulo de un sector turístico gallego competitivo y de calidad.
- b)** La promoción de la cooperación interterritorial.
- c)** El impulso de la desestacionalización y diversificación de la oferta turística.
- d)** El establecimiento de estándares que garanticen la sostenibilidad del desarrollo turístico y la conservación y difusión del patrimonio de Galicia.
- e)** El fomento de la autorregulación del sector turístico.
- f)** El impulso del turismo como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura y de la identidad gallegas.
- g)** La garantía y la protección de los derechos de las usuarias y de los usuarios turísticos y la información y concienciación sobre sus deberes.
- h)** La erradicación de la clandestinidad y de la competencia desleal.
- i)** El impulso de la profesionalización del sector, con la mejora de la formación de los recursos humanos; en particular, en el uso de las nuevas tecnologías y en las competencias lingüísticas.
- j)** El impulso de los programas de investigación y desarrollo turístico (I+D+T) que faciliten la incorporación de las empresas turísticas gallegas a la sociedad del conocimiento.
- k)** La promoción de la comercialización de los recursos y de las empresas turísticas dentro y fuera de nuestro país, para facilitar su acceso a nuevos mercados internacionales, en especial

allí donde radiquen comunidades gallegas en el exterior.

l) La promoción de Galicia como marca turística de calidad, con la garantía de su tratamiento unitario en la difusión interior y exterior de los recursos del país.

m) El estímulo a los procesos de cooperación y asociacionismo entre las empresas y entre profesionales de los distintos sectores turísticos.

n) Fomentar la actividad turística para conseguir el equilibrio territorial entre las distintas zonas de Galicia.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

Las disposiciones de esta ley se aplicarán a los siguientes sujetos:

- a)** Administraciones, organismos y empresas públicas vinculadas al sector turístico.
- b)** Empresas turísticas.
- c)** Profesionales turísticos.
- d)** Cualquier actividad, empresarial y no empresarial, que preste servicios relacionados con el turismo y que sea calificada por la Administración turística con tal carácter.
- e)** Usuarías y usuarios turísticos.

Título II

Organización y competencias de la Administración turística gallega

Artículo 3. *Administraciones públicas competentes en materia de turismo*

1. A los efectos de la presente ley, tienen la consideración de administraciones competentes en materia de turismo las siguientes:

- a)** La Administración de la Xunta de Galicia.
- b)** Los ayuntamientos.
- c)** Las entidades locales supramunicipales.
- d)** Los organismos autónomos y las entidades de derecho público constituidos por cualquiera de las administraciones indicadas, o adscritos a las mismas, para el ejercicio de las competencias que afecten al sector turístico.

2. Las competencias de las administraciones turísticas mencionadas en el apartado 1, siempre que no supongan el ejercicio de autoridad pública, podrán ejercerse a través de sociedades mercantiles públicas o recurriendo a otras fórmulas de derecho privado, conforme a lo establecido por la legislación aplicable en cada caso.

Artículo 4. *Competencias de la Administración de la Xunta de Galicia*

1. Le corresponden a la Administración de la Xunta de Galicia, entre otras, las siguientes atribuciones:

a) La ejecución y actuación de las medidas de ordenación y promoción del turismo determinadas por la presente ley.

b) La protección y preservación de los recursos turísticos existentes y el fomento de la creación o la creación directa de nuevos recursos turísticos.

c) La promoción y protección de la imagen de Galicia como marca turística.

d) La declaración de recursos de interés turístico general, la declaración de ayuntamientos turísticos, la declaración de territorios de preferente actuación turística y la creación y definición de denominaciones geoturísticas.

e) La potenciación de la enseñanza de turismo y de la formación y perfeccionamiento de las profesionales y de los profesionales del sector.

f) El ejercicio de las potestades administrativas de planificación, programación, fomento, inspección y sanción previstas en la presente ley, de forma exclusiva o en colaboración con otras administraciones.

g) El sostenimiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas de Galicia.

h) La elaboración de estadísticas turísticas y estudios relacionados con la materia, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 9/1988, de 19 de julio, de estadística de Galicia (LA LEY 1435/1988).

i) La elaboración y aprobación de los planes precisos para la determinación y priorización de los objetivos que haya que alcanzar para el desarrollo turístico de Galicia.

j) El ejercicio de potestades administrativas vinculadas a la protección de las empresas turísticas legalmente constituidas y a la defensa de su actividad frente al intrusismo.

2. Las atribuciones especificadas en el apartado 1 serán ejercidas por la consejería competente en cada caso, bajo la dirección y coordinación de la Xunta de Galicia.

Artículo 5. Competencias municipales

Corresponden a los ayuntamientos, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones:

a) La promoción y protección de los recursos turísticos de interés local y general.

b) La declaración de los recursos turísticos de interés local y, si procede, la iniciativa para que sean declarados recursos de interés turístico general.

c) La promoción de la concesión de denominaciones geoturísticas y de la declaración de interés turístico de lugares, bienes y servicios situados dentro de su territorio.

d) La colaboración con la Administración de la Comunidad Autónoma, instrumentada a través de fórmulas cooperativas adecuadas como la consorcial.

- e)** La participación en el proceso de elaboración de planes de ordenación, promoción o inspección turística de Galicia.
- f)** El ejercicio de las competencias turísticas que les delegue o les asigne la Administración de la Xunta, de acuerdo con lo establecido por la legislación de régimen local.

Artículo 6. Competencias de las entidades locales supramunicipales

1. Corresponden a las entidades locales supramunicipales, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones:

- a)** La promoción de los recursos y de las marcas turísticas de su ámbito territorial, en coordinación con todos los entes locales afectados.
- b)** El asesoramiento y apoyo técnico a los entes locales de su ámbito territorial en cualquier aspecto que mejore su competitividad turística.
- c)** La articulación, coordinación y fomento de las estrategias de promoción derivadas del ámbito privado del sector turístico.
- d)** La participación en la formulación de los instrumentos de planificación turística.

2. Las entidades locales supramunicipales ejercerán sus competencias turísticas en coordinación con el departamento de la Xunta competente en materia de turismo y con las demás administraciones turísticas de su ámbito territorial.

Artículo 7. Consejo Regulador del Turismo de Galicia

1. El Consejo Regulador del Turismo de Galicia es un órgano consultivo de la consejería competente en materia de turismo encargado de colaborar con los órganos ejecutivos de ésta para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de turismo, así como en la ordenación, fomento y control de la calidad de los establecimientos y servicios del sector.

2. En particular, le corresponde:

- a)** Velar por que las clasificaciones de los establecimientos turísticos se adecuen a la realidad económica y social y a los niveles de calidad exigibles. A estos efectos, el consejo le propondrá a la consejería competente la creación, modificación o supresión de tipos de establecimientos turísticos o de modalidades o grupos dentro de los ya existentes.
- b)** Favorecer el desarrollo de una oferta turística gallega de calidad, mediante la elaboración de la reglamentación de marcas turísticas de calidad.
- c)** Informar las normas y planes que se elaboren en materia turística.
- d)** Proponer cuantas iniciativas considere pertinentes en el ámbito de sus competencias.
- e)** Ejercer cuantas funciones le atribuya la Administración turística de Galicia.

3. El Consejo Regulador del Turismo de Galicia estará integrado por una presidenta o un presidente, que se elegirá de entre sus miembros, y un número máximo de 12 vocales que representarán a las administraciones públicas con competencias en materia turística y a las asociaciones más representativas del sector turístico.

Las o los vocales se elegirán por un período de cuatro años, y pueden ser reelegidos. Las o los vocales

deberán estar vinculados a los sectores que representan, bien directamente o bien por ser cargos directivos de sociedades que se dediquen a las actividades que representan.

4. El régimen de elección de los miembros del consejo, así como el funcionamiento interno y las funciones correspondientes a cada uno, serán objeto de desarrollo reglamentario. Se procurará en este órgano la composición de género equilibrada según lo previsto en la Ley 7/2004, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia (LA LEY 1285/2004) y en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LA LEY 2543/2007).

Artículo 8. Red Gallega de Oficinas de Turismo

1. Son oficinas de turismo aquellas dependencias de titularidad pública o privada abiertas al público en general en las que se facilite orientación, asistencia e información turística.

2. Con el fin de fomentar la imagen de Galicia como marca turística y proporcionar una información veraz, completa y homogénea adecuada a las necesidades de las personas visitantes, se crea la Red Gallega de Oficinas de Turismo, integrada por las oficinas de turismo de titularidad de la Xunta de Galicia y aquellas otras de titularidad pública o privada que se integren voluntariamente en ella.

3. Se establecerán por reglamento las funciones, los servicios, el régimen horario mínimo, la identidad de imagen de la red y los demás requisitos que deban cumplir las oficinas integradas en la Red Gallega de Oficinas de Turismo, y las ventajas o prestaciones de la Administración turística de la Xunta de Galicia a las que pueden acceder, así como el procedimiento para solicitar la adhesión voluntaria a la red.

Artículo 9. Comunidades gallegas en el exterior

1. Con el fin de complementar la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega en el exterior en materia turística, que se lleva a cabo a través de las delegaciones de la Xunta en el exterior, se podrán suscribir acuerdos con las entidades representativas de las comunidades gallegas en el exterior, al considerarlas como un vehículo preferente de promoción turística fuera de nuestras fronteras.

2. La Xunta garantizará a estas comunidades y a las federaciones, uniones y confederaciones en que se agrupen el acceso a la información sobre las disposiciones y la actividad de sus órganos en materia de turismo, y promoverá la colaboración de éstas con la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, de acuerdo con la legislación aplicable en la materia, para reforzar la presencia en el exterior de la Comunidad Autónoma, prestar los servicios que se les encomienden en el ámbito de la promoción turística de Galicia y, en su caso, percibir las ayudas públicas fijadas por la Xunta.

La Administración autonómica colaborará con estas comunidades y con las uniones, federaciones y confederaciones en que se agrupen, les garantizará el acceso a la información sobre las disposiciones y la actividad de sus órganos en materia de turismo y establecerá, en su caso, ayudas públicas dirigidas a ellas.

Título III

Derechos y obligaciones de la usuaria o usuario turístico

Artículo 10. Concepto de usuaria o usuario turístico

Son las personas físicas o jurídicas que disfrutan algún servicio o bien turístico o que los utilizan como destinatarios finales.

Artículo 11. Derechos de las usuarias y de los usuarios turísticos

Las usuarias y los usuarios turísticos gozarán de los derechos que a continuación se enumeran, con independencia de otros reconocidos por la normativa general.

1. Derecho de información.

- a)** La usuaria o usuario turístico tiene derecho a recibir información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y el precio de los bienes y servicios que se le ofrecen antes de contratarlos. Dicha información será vinculante para el oferente en los términos establecidos en la legislación protectora de las consumidoras y consumidores.

b) La persona usuaria de servicios turísticos tiene derecho a obtener de la otra parte contratante todos los documentos que acrediten los términos de la contratación, así como las facturas emitidas, cuando sean legalmente exigibles.

c) La persona usuaria de servicios turísticos tiene derecho a exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad normalizados.

d) Toda información engañosa, incluso la publicitaria, dará a la usuaria o al usuario turístico el derecho a recibir la prestación o servicio turístico en las condiciones acordadas o anunciadas, o bien a una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

2. Derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos.

La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la calidad del servicio, de acuerdo con el tipo de establecimiento y publicidad efectuada y en los términos previstos en el artículo 16.

3. Derecho a la seguridad.

a) La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la seguridad de su persona y de sus bienes, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

b) La usuaria o usuario turístico tiene derecho a ser informado por la empresaria o el empresario turístico de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse del uso normal de las instalaciones y servicios, teniendo en cuenta su naturaleza y las circunstancias personales que puedan concurrir en la persona usuaria.

4. Derecho a la tranquilidad e intimidad.

La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la tranquilidad e intimidad de acuerdo con las características del establecimiento de que se trate y del entorno en el que éste se encuentre.

5. Derecho a formular quejas y reclamaciones.

a) La usuaria o usuario turístico tiene derecho a formular quejas y reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la presente ley. Las empresas turísticas están obligadas a tener en sus establecimientos hojas de reclamaciones facilitadas por la Administración turística. Su existencia deberá ser anunciada de forma visible e inequívoca y deberán ser entregadas a los clientes cuando estos las soliciten y, de ser el caso, previo pago de los servicios prestados. Las características y el procedimiento para la tramitación de las hojas de reclamaciones se determinarán reglamentariamente.

b) La usuaria o usuario turístico, de acuerdo con lo establecido por la legislación aplicable, podrá solicitar la intervención de los órganos arbitrales, los cuales están obligados a llevar a cabo todas las actuaciones pertinentes para dar respuesta a su solicitud.

6. Derecho a no sufrir discriminación en el acceso a los establecimientos de las empresas turísticas por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, opción sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social, de acuerdo con lo que se establece en la normativa de espectáculos públicos.

Artículo 12. Derechos de las usuarias y de los usuarios turísticos ante la Administración turística

1. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a obtener, de la Administración pública competente, información objetiva, veraz y completa sobre los distintos aspectos de la oferta turística y de los servicios

comprendidos en ella, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

- 2.** La usuaria o usuario turístico tiene derecho a que la Administración pública competente garantice la efectividad de todos los derechos inherentes a su condición, y a que procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas y reclamaciones.
- 3.** La usuaria o usuario turístico podrá presentar las quejas y reclamaciones dirigidas a la Administración turística competente en las siguientes entidades:

- a)** En el establecimiento turístico de que se trate.
- b)** En las oficinas de información turística de la Red Gallega de Oficinas de Turismo.
- c)** En los registros de la Administración turística competente.
- d)** En cualquiera de los registros habilitados por el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LA LEY 3279/1992).

Artículo 13. Obligaciones de las usuarias y de los usuarios turísticos

- 1.** En el disfrute de los servicios contratados la usuaria o el usuario turístico deberá:

- a)** Respetar el entorno social, cultural y el medio ambiente.
- b)** Pagar el precio de los servicios contratados en el lugar, tiempo y forma pactados, sin que la presentación de una queja o reclamación sea causa de exención.
- c)** Cumplir las prescripciones y reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las empresas prestadoras del servicio turístico de que se trate, siempre que no sean contrarias a lo establecido en la legislación vigente.
- d)** Observar las normas usuales de educación, higiene, convivencia social y respeto a las personas, instituciones y costumbres de los lugares.
- e)** Respetar la dignidad y libertad sexual de las personas con las que se relacione.

- 2.** Las usuarias y los usuarios turísticos, en el disfrute de las actividades turísticas, no podrán dañar ni alterar los servicios y recursos turísticos, y, en su caso, serán responsables de los daños que hubiesen causado.

Título IV

De la ordenación general de la actividad turística

Artículo 14. Recursos de interés turístico

- 1.** Son recursos de interés turístico todos los bienes materiales e inmateriales y las manifestaciones de la realidad física, social, histórica y cultural que puedan generar o incrementar de manera directa o indirecta los flujos turísticos con repercusiones económicas para Galicia.
- 2.** Tienen la consideración de recursos de interés turístico general aquellos que poseen la capacidad de generar flujos turísticos que contribuyen a reforzar la imagen de Galicia como marca turística global. En todo caso, tendrán este carácter los bienes culturales protegidos por la Administración autonómica o por organismos internacionales o estatales.
- 3.** Tienen la consideración de recursos de interés turístico local aquellos que, aunque poseen la capacidad de generar flujos turísticos, no pueden ser clasificados como recursos de interés turístico general.

4. La declaración de un recurso como de interés turístico general o local se hará de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente y conllevará necesariamente su ordenación, promoción y protección, así como la previsión de los recursos precisos para este fin. En el caso de los recursos de interés turístico local corresponderá a los municipios afectados su declaración, previo informe favorable de la Xunta de Galicia.

5. Corresponde a la Administración de la Xunta de Galicia la competencia para inventariar los recursos de interés turístico de Galicia. Con este fin se creará un registro de recursos de interés turístico de carácter público que llevará la consejería competente en materia de turismo.

Artículo 15. Territorios de preferente actuación turística

1. Los territorios que por sus especiales características demanden una actuación específica y singular de las administraciones turísticas, con el fin de garantizar la ejecución de una política turística común y especial, podrán ser declarados territorios de preferente actuación turística.

2. El procedimiento para la declaración podrá iniciarse a solicitud del ayuntamiento o de los ayuntamientos interesados mediante acuerdo de las respectivas corporaciones, o de oficio por la consejería competente en materia de turismo, en cuyo caso se les dará audiencia a los ayuntamientos afectados.

3. La declaración como territorio de preferente actuación turística se hará por el Consello de la Xunta de Galicia, a propuesta de la consejería competente en materia de turismo, por el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

4. Para que un territorio sea declarado de preferente actuación turística será preciso que en él concurren las siguientes circunstancias:

- a)** Que pueda ser susceptible de la ejecución de una política turística común.
- b)** Que disponga de recursos turísticos de interés general.
- c)** Que el planeamiento urbanístico prevea el suelo preciso para la dotación de los equipamientos turísticos necesarios para la ejecución de las políticas turísticas que se formulen.
- d)** Que su declaración no sea incompatible con otros usos más dignos de protección.

5. La declaración como territorio de preferente actuación turística conllevará la aprobación de un plan de actuación integral sobre éste, que se formalizará a través de los oportunos mecanismos de cooperación interadministrativa entre la consejería competente en materia de turismo, las entidades locales afectadas y las asociaciones y organismos correspondientes. En todo caso, se garantizará la participación del Consejo Regulador del Turismo.

6. El plan de actuación integral tendrá como mínimo el siguiente contenido:

- a)** La catalogación de los recursos de interés turístico existentes.
- b)** Las propuestas de reforma del planeamiento urbanístico precisas para la dotación de los equipamientos turísticos.
- c)** La concreción de los usos turísticos previstos para el desarrollo del plan.
- d)** Los recursos económicos precisos para su desarrollo y líneas de ayuda para ayuntamientos y empresas privadas.
- e)** Los plazos de ejecución de los programas de actuación turística previstos en el mismo.

f) Las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección de los recursos culturales y patrimoniales existentes.

g) Las previsiones organizativas precisas para su desarrollo.

7. En los territorios de preferente actuación turística se preverán programas específicos de protección medioambiental de las zonas turísticas a fin de lograr, entre otros, los siguientes objetivos:

a) Evitar la degradación o destrucción del medio natural y procurar su correcto aprovechamiento.

b) Potenciar conductas responsables ecológicamente en todos los agentes que intervienen en el sector del turismo.

c) Preservar los recursos naturales no renovables, con la reducción de su consumo en lo posible, así como evitar su contaminación.

d) Acomodar el desarrollo turístico al entorno físico, al espacio y a la estética, siendo respetuosos con la historia y cultura de cada zona.

e) Garantizar el equilibrio del medio natural en la utilización de los servicios turísticos.

8. Asimismo, se desarrollarán programas para la preservación y restauración de las zonas culturales con valor histórico que, por sus singulares circunstancias de interés monumental, histórico o artístico, permitan el empleo de estos valores como incentivo para la promoción y el incremento de la demanda turística, con la garantía de la protección prevista en la Ley del patrimonio cultural de Galicia (LA LEY 4186/1995).

9. La elaboración y aprobación de la planificación turística se basará en la necesidad de garantizar la coherencia entre las determinaciones que los instrumentos de ordenación turística contuvieron, en relación al planeamiento territorial y urbanización, en aquellos aspectos que deban ser reglamentados en ambos marcos de planificación. En especial, se tendrá en cuenta en lo que afecta a la redacción de programas de protección para la conservación y valorización del patrimonio histórico y artístico, bellezas naturales, sistemas medioambientales, salud pública y, en general, para la mejora de los medios urbanos, rurales y naturales.

Artículo 16. De la calidad turística

La Administración turística gallega velará por una elevación de la calidad de los servicios, lo que se concretará, entre otras, en las siguientes acciones:

a) Corregir las deficiencias de infraestructura, instalaciones y equipamientos turísticos.

b) Conseguir un trato adecuado en la prestación de los servicios turísticos y hosteleros.

c) Facilitar una mayor profesionalización de las personas que trabajen en el sector, así como su acceso a una formación continua.

d) Apoyar la implantación de sistemas y controles de calidad.

e) Elaborar manuales de calidad, así como diseñar, difundir e incorporar distintivos y marcas de calidad.

- f)** En general, cualquier acción pública o de apoyo de la iniciativa privada dirigida a obtener la excelencia en la prestación de las actividades turísticas.

Artículo 17. Galicia como marca turística

- 1.** En la promoción de los recursos turísticos se impulsará la proyección interior y exterior de Galicia como marca turística global y de calidad que integra y respeta las demás marcas turísticas gallegas.
- 2.** La Administración de la Xunta de Galicia promocionará la imagen de Galicia como marca turística en los mercados que considere adecuados. En esta actividad podrán colaborar las entidades municipales y supramunicipales y debe reflejarse la pluralidad de la oferta turística del país.
- 3.** En el ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación de régimen local, la Administración de la Comunidad Autónoma podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre «Galicia» y de los logotipos y lemas que se establezcan en las campañas de promoción impulsadas por las entidades locales gallegas.
- 4.** La Administración de la Comunidad Autónoma podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre «Galicia», y de los logotipos y lemas que se establezcan, en las campañas de promoción impulsadas por empresas y asociaciones turísticas llevadas a cabo con fondos públicos.

Artículo 18. Marcas turísticas de calidad

Corresponde al Consejo Regulador del Turismo la elaboración de la propuesta de reglamento, que deberá ser aprobado por decreto de la Xunta, en el que se determinen los requisitos y el procedimiento para la obtención de las marcas turísticas de calidad. Asimismo, le corresponde al Consejo Regulador del Turismo la revisión periódica de los criterios para la obtención de dichas marcas.

Artículo 19. Otras denominaciones geoturísticas

- 1.** La Xunta de Galicia, oídos los ayuntamientos afectados, podrá definir, crear y otorgar denominaciones geoturísticas a itinerarios turísticos o rurales, a áreas concretas y a determinadas localidades, términos municipales o comarcas que presenten especiales características que así lo aconsejen para la promoción y ordenación de la actividad turística.
- 2.** Las denominaciones geoturísticas podrán ser utilizadas tanto por entidades públicas como privadas para la promoción turística de las zonas o de los itinerarios a los que aquéllas se refieran.
- 3.** En la consejería competente en materia de turismo existirá un Registro de Denominaciones Geoturísticas de Galicia, de naturaleza administrativa y carácter público, en el que se inscribirán en los términos que reglamentariamente se establezcan las denominaciones geoturísticas que otorgue la Xunta de Galicia.

Artículo 20. Ayuntamientos turísticos

- 1.** El Consello de la Xunta, a propuesta del departamento competente en materia de turismo, podrá declarar ayuntamientos turísticos a aquellos que cumplan como mínimo una de las siguientes condiciones:

a) Que el promedio ponderado anual de población turística sea superior al 25% del número de vecinos y que el número de plazas de alojamiento turístico y de plazas de segunda residencia sea superior al 50% del número de vecinos.

b) Que el término municipal incluya un área territorial que tenga la calificación de recurso de interés turístico.

c) Que acrediten contar, dentro de su territorio, con algún evento o servicio turístico susceptible de producir una atracción turística que genere una cantidad de visitantes cinco veces superior a su población.

- 2.** Sin perjuicio de los servicios mínimos que se establezcan con carácter general y de las competencias que le correspondan a otras administraciones públicas, los ayuntamientos turísticos deben prestar los siguientes

servicios:

- a)** La protección de la salubridad pública y de la higiene en todo el término municipal, incluidas playas y costas.
- b)** La protección civil y la seguridad ciudadana.
- c)** La promoción y protección de los recursos turísticos del término municipal.
- d)** La señalización turística y la de información general.
- e)** La atención y la orientación a las usuarias y usuarios turísticos, mediante una oficina de información adherida a la Red de Oficinas de Turismo de Galicia.
- f)** La puesta a disposición de las usuarias y usuarios turísticos de un servicio de acceso a internet, de utilización momentánea, en la oficina de información turística o en otros puntos de consulta abiertos al público.
- g)** Las funciones ambientales que les correspondan de acuerdo con la normativa sectorial.

Los municipios turísticos deben prestar, además de los arriba indicados, los servicios mínimos que correspondan al volumen de población resultante de sumar el número de residentes con el promedio ponderado anual de población turística. También pueden establecer, de acuerdo con la legislación de régimen local, y en función de sus necesidades, otros servicios complementarios que puedan prestar temporalmente, o con varias intensidades, en función de la afluencia turística.

3. De acuerdo con lo establecido en la legislación de haciendas locales, los ayuntamientos turísticos pueden establecer tributos o recargos específicos.

4. Los ayuntamientos turísticos y los sujetos turísticos que prestan en ellos sus servicios deben ser objeto de atención preferente en los siguientes ámbitos:

- a)** En la elaboración de los planes y programas turísticos de las administraciones turísticas supramunicipales y de la Administración turística de la Xunta de Galicia.
- b)** En las líneas y medidas de fomento económico establecidas por la Administración de la Xunta y por las diputaciones.
- c)** En la declaración de áreas o ámbitos de interés turístico en los que queden incluidos.
- d)** En las actividades de la Administración de la Xunta dirigidas a la promoción interior y exterior del turismo y al fomento de la imagen de Galicia como oferta o marca turística global.
- e)** En las políticas de implantación o de mejora de infraestructuras y servicios que incidan notoriamente en el turismo y sean impulsadas por los distintos departamentos de la Administración de la Xunta.

5. La pérdida de la condición de ayuntamiento turístico se producirá:

- a)** Si lo solicita el ayuntamiento interesado.

b) Si dejan de darse las circunstancias que lo motivaron.

c) Si el ayuntamiento no presta los servicios mínimos inherentes a la condición de ayuntamiento turístico.

6. Será objeto de desarrollo reglamentario el procedimiento para la aprobación de la declaración de ayuntamiento turístico, así como para la pérdida de tal condición, que en los supuestos b) y c) del apartado anterior incluirá la audiencia al ayuntamiento afectado.

Título V

De la ordenación de las empresas turísticas

Capítulo I

De los derechos y obligaciones de las empresas turísticas

Artículo 21. Concepto

Son empresas turísticas las personas físicas o jurídicas que, de manera habitual y con ánimo de lucro, prestan servicios en el ámbito de la actividad turística.

Artículo 22. Derechos de las empresarias y de los empresarios turísticos

Las empresarias y los empresarios turísticos gozarán de los derechos que a continuación se enumeran, con independencia de otros reconocidos por la normativa general:

a) El derecho a que se incluya información sobre sus establecimientos y su oferta de actividades en los catálogos, directorios y guías, cualquiera que sea su soporte, de la Administración general de la Xunta de Galicia y, en los términos que estas establezcan, de las demás administraciones turísticas.

b) El derecho a incorporarse a las actividades de promoción turística que lleven a cabo las administraciones públicas, en las condiciones que ellas fijen.

c) El derecho a solicitar las ayudas, subvenciones e incentivos para el desarrollo del sector promovidos por las administraciones públicas.

d) El derecho a participar, a través de sus asociaciones, en el proceso de adopción de decisiones públicas en relación con el turismo y en los órganos colegiados representativos de sus intereses previstos en esta ley.

e) El derecho a impulsar, a través de sus asociaciones, el desarrollo y la ejecución de programas de cooperación pública, privada y social de interés general para el sector turístico.

f) El derecho a proponer, a través de sus asociaciones, la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la comunidad autónoma.

g) El derecho a proponer, a través de sus asociaciones, cualquier otra acción no citada anteriormente que pueda contribuir al fomento y desarrollo turístico.

Artículo 23. Obligaciones de las empresarias y de los empresarios turísticos

Las empresarias y los empresarios turísticos estarán obligados a:

- a)** Contar con las autorizaciones previstas en esta ley.
- b)** Prestar los servicios a los que estén obligados en función de la clasificación de sus empresas y establecimientos turísticos, en las condiciones ofertadas o pactadas con las usuarias y con los usuarios turísticos, de conformidad con lo dispuesto en la presente ley y en los reglamentos que se dicten al efecto.
- c)** Velar por el buen estado general de las dependencias y del mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento y garantizarles un trato correcto a las clientas y clientes.
- d)** Informar previamente con objetividad y veracidad a las turistas y los turistas sobre el régimen de servicios que se ofertan en el establecimiento, sus condiciones de prestación y su precio y forma de pago, así como proporcionar a las usuarias y usuarios turísticos los demás datos e informaciones que establezca la normativa turística.
- e)** Comunicar al órgano competente, antes de su aplicación, los precios de los servicios ofertados y exhibirlos en un lugar visible y de modo legible con indicación clara de la inclusión del impuesto sobre el valor añadido, junto con el distintivo correspondiente a la clasificación del establecimiento.
- f)** Tener a disposición de las usuarias y usuarios turísticos hojas de reclamaciones turísticas, y entregar un ejemplar cuando se lo soliciten.
- g)** Facturar detalladamente los servicios de conformidad con los precios ofertados o pactados.
- h)** Disponer de los libros y demás documentos que sean exigidos por la legislación vigente.
- i)** Garantizar la accesibilidad y la adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas discapacitadas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
- j)** No discriminar a las usuarias y usuarios turísticos por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, opción sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- k)** Proporcionar a las administraciones públicas la información y la documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones legalmente reconocidas.
- l)** Suscribir los seguros de responsabilidad profesional obligatorios exigidos por los reglamentos de desarrollo de esta ley.
- m)** Colaborar en la protección de los recursos de interés turístico.
- n)** Mantener vigentes y debidamente actualizados el capital social, las fianzas y los seguros a los que obliga la normativa turística.

Capítulo II

Aspectos básicos para el desarrollo de la actividad turística

Artículo 24. Libertad de empresa

El ejercicio de la actividad turística empresarial es libre, sin otras limitaciones que las establecidas por la

presente ley y las demás normas aplicables, bajo la forma de empresaria o empresario individual o colectivo, de conformidad con la legislación civil y mercantil.

Artículo 25. Protección de los derechos de las personas en la actividad turística

La configuración y divulgación de los paquetes turísticos o la prestación de otros servicios turísticos por parte de empresas y actividades turísticas no podrán contener como elemento de reclamo la explotación sexual de las personas o cualquier otro aspecto que afecte a su dignidad, de conformidad con lo previsto en el Código ético mundial para el turismo, y cuidarán especialmente la utilización no sexista del lenguaje y/o de las imágenes en la publicidad de las acciones subvencionadas, especialmente en internet.

Artículo 26. Protección del patrimonio histórico-artístico, natural y cultural de Galicia

Las actividades turísticas respetarán, conservarán y difundirán las costumbres y tradiciones gallegas y su riqueza cultural, preservarán su patrimonio histórico-artístico y natural y procurarán la armonía con otros sectores productivos.

Artículo 27. Intrusismo profesional

La realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades de las empresas turísticas sin estar en posesión de la autorización preceptiva tendrá la consideración de intrusismo profesional y se sancionarán administrativamente de conformidad con lo previsto en esta ley.

Capítulo III

Requisitos generales de las empresas turísticas

Artículo 28. Autorización turística

- 1.** Las empresas turísticas, con anterioridad al inicio de sus actividades, deberán solicitar de la Administración turística competente la correspondiente autorización para su ejercicio y para la clasificación, en su caso, de los establecimientos. La mencionada autorización es independiente de otras que deban ser concedidas por otros órganos, en virtud de sus respectivas competencias. Para la concesión de la autorización turística es imprescindible la previa obtención de la licencia municipal de apertura, en caso de que esta proceda.
- 2.** Las empresas turísticas también podrán obtener la pertinente autorización para la realización de cualquier tipo de modificación o reforma esencial que afecte a las condiciones en que se otorgó la autorización y clasificación inicial, así como en los casos en los que se produzcan cambios en el uso turístico o en la titularidad del establecimiento.
- 3.** El plazo de resolución de las solicitudes de autorización mencionadas en los apartados anteriores será de tres meses, contados desde su entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Si transcurrido el mencionado plazo no tuvo lugar la notificación de una resolución expresa, la persona interesada podrá entender desestimada su solicitud.
- 4.** Las empresas de alojamiento turístico que proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico deberán, antes de iniciar cualquier tipo de obra y con anterioridad a la obtención de la correspondiente licencia municipal de obras, solicitar de la Administración turística informe relativo al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura y servicios, que será emitido en el plazo máximo de dos meses. Potestativamente podrán solicitar este informe las restantes empresas turísticas.
- 5.** Las autorizaciones y clasificaciones otorgadas podrán ser modificadas o revocadas cuando se incumplan o desaparezcan las circunstancias que motivaron su concesión o sobrevengan otras que, de existir en aquel momento, justificaran su denegación.

Artículo 29. Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia

- 1.** El Registro de Empresas y Actividades Turísticas tiene como objeto fundamental elaborar y tener a disposición un censo de las empresas y actividades turísticas reglamentadas por la Comunidad Autónoma de Galicia, así como de aquellas otras que sean consideradas por la Administración turística de conveniente inscripción, debido a su incidencia turística, aun cuando no le ataña su reglamentación a dicha administración, siempre que ejerzan su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia y soliciten la

inscripción.

2. El Registro de Empresas y Actividades Turísticas es un registro público, de naturaleza administrativa, custodiado y gestionado por la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia.

3. La Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia velará por su buen funcionamiento, y le corresponderá la clasificación de la documentación que esté bajo su custodia, así como la expedición de las certificaciones que se soliciten.

Artículo 30. *Inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas*

1. La inscripción será obligatoria para las empresas turísticas y sus establecimientos, para las entidades turísticas no empresariales y para aquellas actividades turísticas que estén reglamentadas. En este caso será precisa la obtención previa de la correspondiente autorización de la Administración turística.

Potestativamente, podrán inscribirse en el registro otras actividades que por sus servicios, instalaciones o interés para el turismo se consideren relevantes para ser incluidas en la oferta turística.

En todo caso, la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas será requisito imprescindible para poder acceder a ayudas y subvenciones en materia de turismo.

2. Las empresas que cesen en su actividad turística deberán notificarlo, en el plazo de diez días, a la Administración turística, y solicitar al efecto su baja.

La Administración turística revocará, previa audiencia a las personas interesadas, las autorizaciones otorgadas a aquellas empresas y actividades turísticas que incumplan el deber establecido en el párrafo anterior, y procederá a continuación a la cancelación de su inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

3. Reglamentariamente se fijarán las normas de organización y funcionamiento del registro, el procedimiento y contenido de las inscripciones, así como su forma de acreditación.

Artículo 31. *Régimen, comunicación y publicidad de precios*

1. Los precios de todos los alojamientos turísticos y de los establecimientos de restauración tienen carácter de libres, y pueden fijarse y modificarse por las empresas a lo largo del año sin más obligación que notificarlos y sellarlos ante la Administración turística. El sellado también lo podrán realizar las asociaciones empresariales del sector turístico debidamente autorizadas.

2. Reglamentariamente se establecerán las normas sobre facturación, publicidad de precios, régimen de reservas, cesión y anulación de servicios turísticos y las indemnizaciones a que puedan dar lugar.

Capítulo IV De las empresas de alojamiento turístico

Artículo 32. *Concepto*

1. Son empresas de alojamiento turístico aquellas, de titularidad pública o privada, que desde un establecimiento abierto al público se dedican, de manera profesional, habitual y mediante contraprestación económica, a proporcionar hospedaje de forma temporal a las personas, con o sin prestación de otros servicios.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, laborales, educacionales o que se lleven a cabo en el marco de programas de la Administración dirigidos a la infancia y juventud, a la tercera edad, a las mujeres o a los colectivos en situación de necesidad o exclusión social o a víctimas de violencia de género.

Artículo 33. *Modalidades de la actividad de alojamiento*

El ejercicio de la actividad turística de alojamiento solamente se podrá llevar a cabo previa obtención de autorización y/o de la clasificación del establecimiento en alguna de las siguientes modalidades:

- a)** Establecimientos hoteleros.

- b)** Apartamentos y viviendas turísticas.
- c)** Campamentos de turismo.
- d)** Establecimientos de turismo rural.
- e)** Albergues turísticos.
- f)** Cualquier otra que se fije reglamentariamente.

Artículo 34. Establecimientos hoteleros. Concepto y clasificación

1. Tendrán la consideración de establecimientos hoteleros los establecimientos turísticos situados en uno o en varios edificios próximos, o en parte de ellos, que estén dedicados a dar hospedaje, con ánimo de lucro, al público en general.

2. Se dividirán en los siguientes grupos:

- a)** Hoteles.
- b)** Residencias turísticas.

3. Tendrán la calificación de hoteles aquellos establecimientos que ofrezcan alojamiento, con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupen la totalidad de uno o varios edificios o una parte independizada de ellos, cuyas dependencias constituyan una explotación homogénea, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y que reúnan los requisitos técnicos mínimos en función de su categoría que se determinen reglamentariamente.

Los hoteles se clasificarán en cinco categorías identificadas por estrellas, con arreglo a las condiciones establecidas reglamentariamente, según, entre otros criterios, los servicios ofertados, el confort, el equipamiento de las habitaciones, las condiciones de las instalaciones comunes, los servicios complementarios y el personal de servicio.

4. Tendrán la calificación de residencias turísticas aquellos establecimientos que ofrezcan alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios y tengan una estructura y unas características que les impidan conseguir los requisitos y condiciones exigidos para los hoteles. Las residencias turísticas estarán sometidas a los requisitos técnicos mínimos que en función de su categoría se fijen reglamentariamente.

Artículo 35. Apartamentos y viviendas turísticas

1. Tienen la condición de apartamentos turísticos los bloques o conjuntos de apartamentos, las casas, bungaloes, y otras edificaciones semejantes, que oferten alojamiento turístico, profesional y habitualmente, mediante contraprestación económica.

2. También se incluirá dentro de esta categoría la cesión por motivos vacacionales o turísticos, mediante contraprestación económica, de unidades aisladas de apartamentos, bungaloes o viviendas unifamiliares. En todo caso, el alojamiento comprenderá el piso completo o la vivienda unifamiliar, no habitaciones sueltas; y queda prohibido expresamente el alojamiento en viviendas particulares.

3. Las modalidades de apartamentos y viviendas turísticas, así como los requisitos que sirvan de criterios para su clasificación, se fijarán por vía reglamentaria.

Artículo 36. Campamentos de turismo

1. Se entiende por campamento de turismo el establecimiento turístico que ocupa un espacio de terreno debidamente delimitado y dotado de las instalaciones y servicios que reglamentariamente se establezcan que esté destinado a facilitar, mediante contraprestación económica, la estancia temporal en tiendas de campaña,

remolques habitables, caravanas o cualquier elemento semejante fácilmente transportable, así como en cabañas de madera y construcciones fijas destinadas al alojamiento temporal, siempre que se trate de edificaciones independientes o adosadas de planta baja, que la superficie que ocupen no supere el límite establecido reglamentariamente y que sean explotadas por la misma o el mismo titular del campamento.

2. Asimismo, podrán construirse elementos fijos, de planta baja únicamente, que tengan por objeto satisfacer necesidades colectivas de las personas acampadas, tales como la recepción, el supermercado, el restaurante o bar, los bloques de servicios higiénicos y las oficinas, y las dedicadas exclusivamente al personal de servicio. Este tipo de construcciones no podrá exceder del porcentaje de superficie total del campamento que se fije reglamentariamente.

3. Quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente ley los campamentos juveniles, albergues, centros y colonias de vacaciones escolares, así como toda clase de acampadas que estén reguladas por sus normas específicas.

4. Se fijarán reglamentariamente las categorías y los requisitos que sirvan de criterios para su clasificación.

Artículo 37. Establecimientos de turismo rural

1. Son considerados establecimientos de turismo rural aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, emplazamiento y tipicidad, prestan servicios de alojamiento turístico mediante contraprestación económica. Estos establecimientos podrán estar situados en suelo de núcleo rural, en asentamientos tradicionales de menos de 500 habitantes cuyo suelo esté clasificado como suelo urbano o en suelo rústico. En cualquier caso, será de aplicación lo previsto en la normativa urbanística e instrumentos de planeamiento urbanístico en vigor.

2. Los establecimientos de turismo rural se clasifican en las siguientes modalidades:

a) Hoteles rurales.

b) Casas grandes y pazos.

c) Casas rurales.

d) Otros fijados reglamentariamente.

3. Con independencia de la modalidad de alojamiento de turismo rural adoptada, la especialidad de agroturismo será aplicable a los establecimientos que estén integrados en explotaciones agrarias, ganaderas o forestales que, juntamente al hospedaje, oferten servicios generados por la propia explotación.

4. Por vía reglamentaria se fijarán las condiciones precisas para que un establecimiento sea clasificado en cada una de las modalidades indicadas en el apartado segundo, así como el número máximo de plazas de alojamiento.

Dentro de cada una de las modalidades indicadas podrán establecerse especialidades atendiendo a características como el emplazamiento en zonas determinadas, la tipología arquitectónica, la antigüedad de la edificación originaria, la obligación de la persona titular de residir en la propia explotación agraria o en la comarca, o el número máximo de habitantes de los núcleos de población, con la consideración de su carácter rural, la actividad agroturística u otras análogas.

Artículo 38. Hoteles rurales

Son hoteles rurales los establecimientos hoteleros que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 34 y que además reúnan las condiciones fijadas en el artículo 37 para ser considerados establecimientos de turismo rural.

Artículo 39. Casas grandes y pazos

Son casas grandes y pazos los establecimientos de turismo rural situados en pazos, castillos, monasterios, casas grandes, casas rectorales o inmuebles tradicionales de singulares características o valor arquitectónico.

Artículo 40. Casas rurales

Son casas rurales los establecimientos de turismo rural situados en viviendas autónomas e independientes, con las características propias de la arquitectura tradicional gallega de la zona, en las que se proporcione mediante precio el servicio de alojamiento y, eventualmente, otros servicios complementarios.

Artículo 41. Modalidades de alojamiento

La prestación de alojamiento turístico en las casas grandes, pazos y casas rurales se ajustará a algunas de las siguientes modalidades:

- a)** Contratación individualizada de habitaciones dentro de la propia vivienda unifamiliar, con desayuno incluido.
- b)** Contratación de un grupo independiente de habitaciones o apartamentos.
- c)** Contratación integrada del inmueble para uso exclusivo del contratante, en condiciones, equipo, instalaciones y servicios que permitan su inmediata utilización. En los casos en que la persona titular no gestione directamente el alojamiento, deberá designar una persona encargada que facilite el alojamiento y resuelva cuantas incidencias puedan surgir con las usuarias y usuarios.

Artículo 42. Albergues turísticos

Son albergues turísticos los establecimientos que, en los términos previstos reglamentariamente, ofrezcan al público en general, de manera habitual, profesional y mediante precio, el servicio de alojamiento por plaza en habitaciones de capacidad múltiple.

Capítulo V De las empresas de restauración

Artículo 43. Empresas de restauración

1. Son empresas de restauración las dedicadas de forma habitual y profesional a suministrar en establecimientos, fijos o provisionales, abiertos al público en general, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local o en otro lugar.

2. Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta ley:

- a)** Aquellas empresas que presten servicio de comida y bebida con carácter gratuito o sin ánimo de lucro.
- b)** Las empresas que sirvan comidas y bebidas a contingentes particulares, siempre que no estén abiertas al público en general.
- c)** Los servicios de restauración en alojamientos hoteleros, siempre que su explotación no sea independiente del alojamiento y no esté abierta al público en general.
- d)** Las empresas que sirvan comidas y bebidas a domicilio en lo que a la prestación de este servicio domiciliario se refiere.
- e)** Las empresas que presten este servicio en medios de transporte públicos.
- f)** Las empresas que sirvan comidas y bebidas a través de máquinas expendedoras.

g) Las empresas que sirvan comidas y bebidas de manera ambulante, es decir, fuera de un establecimiento comercial, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos.

3. Las empresas de restauración se clasifican en los siguientes grupos:

a) Restaurantes.

b) Bares.

c) Cafeterías.

d) Furanchos.

4. Reglamentariamente se definirán cada uno de los grupos y categorías de los establecimientos de restauración.

Capítulo VI **De las empresas de intermediación**

Artículo 44. Concepto

Son empresas de intermediación turística las dedicadas profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de información, mediación y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de que utilicen medios propios para llevarlas a cabo.

Artículo 45. Clasificación

1. Las empresas de intermediación se clasifican en:

a) Agencias de viaje.

b) Centrales de reservas.

2. Reglamentariamente se fijarán los requisitos que deben cumplir las empresas para integrarse en cada categoría, y se pondrá especial atención en las entidades que prestan este tipo de servicios a través de internet.

Capítulo VII **De los complejos turísticos**

Artículo 46. Complejos turísticos vacacionales

1. Se entiende por complejos turísticos vacacionales aquellos establecimientos que, además de prestar alojamiento en una o en varias de las modalidades previstas en esta ley, complementan su oferta con actividades turísticas de servicios complementarios de las previstas en el título VI.

2. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y categorías de los complejos turísticos.

3. Los complejos turísticos de vacaciones se denominarán «ciudades de vacaciones» cuando cumplan las condiciones que, a estos efectos, se prevean reglamentariamente.

Título VI **De la ordenación de las empresas y actividades de servicios complementarios**

Artículo 47. Concepto y requisitos

1. Son empresas o actividades turísticas de servicios complementarios aquellas consideradas por la Administración como de interés para el turismo o directamente relacionadas con él, tales como:

- a)** Empresas dedicadas a espectáculos y actividades recreativas de acuerdo con la normativa vigente en la materia.
- b)** Actividades de aventura o naturaleza.
- c)** Actividades deportivas en locales, en recintos o en espacios abiertos, especialmente campos de golf y actividades náuticas.
- d)** Empresas de transporte turístico o de alquiler de vehículos.
- e)** Empresas o actividades dedicadas a la valorización del patrimonio histórico-artístico y cultural.
- f)** Empresas dedicadas a la organización de congresos y ferias de muestras.
- g)** Spas y parques acuáticos.
- h)** Empresas de oferta cultural combinada.

2. La realización de estas actividades podrá comunicarse a la Administración turística a efectos de su inscripción en el correspondiente registro.

3. La constancia registral de esta actividad no suplirá las autorizaciones sectoriales que resulten preceptivas en cada caso, si bien será precisa para su consideración como empresas o actividades turísticas a todos los efectos, incluyendo el derecho a percibir ayudas y subvenciones de la Administración turística de la Comunidad Autónoma de Galicia.

4. Reglamentariamente pueden fijarse los requisitos exigidos para el desarrollo de estas actividades.

Artículo 48. Balnearios y centros de talasoterapia

Las empresas a las que hace referencia la Ley 5/1995, de 7 de junio, de regulación de las aguas minerales, termales, de manantial y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia (LA LEY 3402/1995), así como los centros de talasoterapia que dispongan de instalaciones complementarias turísticas, tendrán la consideración de empresas y actividades de servicios complementarios y estarán sujetas a las disposiciones de esta ley en todo lo relativo al ejercicio de sus actividades turísticas en dichas instalaciones.

Título VII De las profesiones turísticas

Artículo 49. Concepto

Se consideran profesiones turísticas las relativas a la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios específicos directamente relacionados con el sector en las empresas turísticas y, en particular, las tendentes a procurar el descubrimiento, conservación, promoción, información, conocimiento y disfrute de los recursos turísticos.

Artículo 50. De las guías y de los guías de turismo

1. La actividad profesional de la guía o del guía de turismo tendrá por objeto la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica y geográfica a las turistas y a los turistas en sus visitas a museos y demás bienes integrantes del patrimonio

cultural y nacional de Galicia situado en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2. Se determinarán reglamentariamente las condiciones de acceso, ámbito de actuación y demás requisitos precisos para el ejercicio de la profesión de guía.

Título VIII **Promoción y fomento del turismo**

Capítulo I **Disposiciones generales**

Artículo 51. Competencias y principios de actuación

1. Corresponde a la Xunta de Galicia la promoción y el fomento interior y exterior del turismo de Galicia, sin perjuicio de las competencias de las entidades locales y de las del Estado.

2. La promoción de la oferta turística de Galicia, con la coordinación de las acciones y con el fomento de las actividades del sector turístico gallego, se realizará a través del centro directivo correspondiente de la consejería competente en materia de turismo, del Consejo Regulador del Turismo y de las empresas públicas Turgalicia, S.A. y Xacobeo, S.A., o entidades que las sustituyan en la promoción de la oferta turística. Reglamentariamente se determinarán los requisitos para que otras entidades públicas o privadas puedan colaborar en el ejercicio de esta función pública.

3. Las actuaciones en materia de promoción y fomento del turismo de Galicia se regirán por los principios de eficacia y economía de medios, y se buscará la máxima coordinación y colaboración entre las administraciones públicas con competencias en el ámbito turístico y entre ellas y el sector privado.

Capítulo II **Medidas de promoción y fomento**

Artículo 52. Medidas de promoción turística

1. La Xunta de Galicia adoptará en materia de promoción del turismo las medidas más adecuadas para potenciar y promocionar la imagen de calidad de Galicia como destino turístico.

2. Las actuaciones promocionales comprenderán:

- a)** El diseño y la ejecución de campañas de promoción turística de Galicia.
- b)** La participación en ferias y certámenes relacionados con el sector turístico.
- c)** La utilización de las nuevas tecnologías, especialmente de internet.
- d)** La concertación de acciones conjuntas de promoción turística con otras comunidades autónomas, con la Administración general del Estado y con las administraciones de otros estados, en especial con la República Portuguesa en el marco de la eurrerxión Galicia-Norte de Portugal.

Artículo 53. Fiestas de interés turístico nacional de Galicia

La Xunta de Galicia podrá declarar fiestas de interés turístico nacional de Galicia aquellas manifestaciones que supongan una valorización de la cultura y de las tradiciones populares y que tengan una especial importancia como atractivo turístico. Esta declaración se hará según se determine reglamentariamente en función de la antigüedad, singularidad o arraigo del acontecimiento.

Artículo 54. Fomento del turismo

1. La Administración turística de la Comunidad Autónoma elaborará programas para potenciar la oferta turística gallega, a través de medidas de fomento que permitan conseguir, entre otros, los siguientes

objetivos:

a) Impulsar el turismo como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura y de la identidad gallegas, mediante la puesta en valor del patrimonio turístico gallego, con la revitalización de las costumbres, fiestas, tradiciones populares y demás recursos turísticos, la restauración del patrimonio histórico, artístico y cultural y con la preservación y potenciación del medio natural. A estos efectos, la Administración turística otorgará preferencia a los proyectos y acciones en aquellos municipios que adopten medidas tendentes a la conservación, potenciación y puesta en valor de su patrimonio cultural y natural.

b) Diversificar la oferta turística, con el impulso de su segmentación mediante el apoyo al desarrollo:

1º Del turismo rural y de interior, como sectores turísticos alternativos de calidad, con el fomento de la rehabilitación y conservación de la riqueza histórico-artística del ámbito rural y también de sus atractivos medioambientales.

2º Del turismo de costa, al aprovechar la cantidad y pluralidad de la oferta turística gallega vinculada a este sector y con el fomento de la preservación de la calidad de las aguas y playas gallegas, así como del paisaje y del medio litoral.

3º Del turismo cultural, con el aprovechamiento de la importante riqueza histórica y cultural de Galicia y con el fomento de su conservación y puesta en valor.

4º Del turismo de convenciones y congresos.

5º Del turismo náutico.

6º Del turismo termal en establecimientos balnearios.

7º Del turismo activo vinculado con todo tipo de actividades deportivas y de contacto con la naturaleza.

8º Del turismo gastronómico.

9º De cualquier otro segmento emergente en el marco de la continua evolución y de los cambios del mercado turístico.

c) Modernizar y profesionalizar el sector turístico y sus infraestructuras, para estimular y mejorar la calidad y la competitividad de la oferta turística, mediante las siguientes acciones:

1º Impulsar las agrupaciones de empresas y las actuaciones empresariales conjuntas que posibiliten la mejora de la productividad mediante la reducción de costes, prestación de servicios en común u otras acciones análogas.

2º Apoyar la modernización y la mejora de las infraestructuras de las empresas a través de la renovación y dotación de sus instalaciones, introducción de nuevos equipos o relevo de los ya obsoletos e implantación de servicios complementarios en sus ofertas turísticas, así como el fomento de la elevación de la categoría de los establecimientos turísticos.

3º Incentivar el crecimiento selectivo y cualitativo de la oferta turística, y adecuarla a la demanda del mercado como medida para mejorar su competitividad.

4º Contribuir a la realización de actividades consistentes en la elaboración de estudios, publicaciones e investigaciones sobre el sector turístico que promuevan su innovación.

5º Potenciar las actuaciones de las entidades locales en materia de turismo relativas a la dotación de infraestructuras, equipamientos o servicios de interés turístico, así como a la promoción de sus recursos turísticos. Asimismo, se impulsará la agrupación de esfuerzos de los ayuntamientos que permitan configurar territorios con una oferta turística complementaria e integrada.

2. Se promoverán especialmente los programas de iniciativa pública o privada tendentes a proteger el medio natural de las zonas turísticas y a garantizar la sostenibilidad del desarrollo turístico, así como los que favorezcan la desestacionalización de la oferta turística.

Artículo 55. Ayudas y subvenciones

1. La Administración turística podrá, de acuerdo con la normativa aplicable, establecer líneas de ayuda y otorgar subvenciones a las empresas turísticas, a las entidades locales y a otras entidades y asociaciones como medidas para estimular la realización de las acciones fijadas en los programas de promoción y fomento del turismo.

2. La concesión de subvenciones a todo tipo de entidades para la recuperación, restauración y rehabilitación de bienes de interés turístico, sean culturales, históricos, arqueológicos, artísticos o de otro tipo, que puedan producir flujos turísticos llevará siempre aparejada la exigencia inexcusable de asegurar el acceso a ellos de las usuarias y los usuarios en las condiciones que se determinen, expresada bien en la disposición normativa que anuncie dichas subvenciones o bien a través del correspondiente convenio de colaboración.

3. La concesión de las ayudas y subvenciones previstas en el presente artículo respetará los principios de publicidad, concurrencia y objetividad, así como las normas generales sobre la libre competencia y el derecho de la Unión Europea. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 14.11º de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como por el artículo 18.2º de la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, se tendrá en cuenta la utilización no sexista del lenguaje y/o de las imágenes en la publicidad de las acciones subvencionadas, especialmente en internet.

4. Se podrá establecer en las bases que rijan la concesión de subvenciones por los órganos y entes de la Administración de la Xunta de Galicia la previsión de acciones positivas en el sentido del artículo 11 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y del artículo 4 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, en tanto se produzcan las condiciones y circunstancias previstas en estas normas.

Artículo 56. Fomento de los estudios turísticos

1. La Administración turística propiciará la unificación de criterios en la programación de los estudios de formación reglada y ocupacional del sector turístico y promoverá el acceso a la formación continua de las trabajadoras y trabajadores ocupados del sector. Asimismo, apoyará la formación turística destinada a la adquisición de nuevos conocimientos y tecnologías y la formación de formadores.

2. La Administración turística impulsará la suscripción de acuerdos y convenios con las universidades para la elaboración de programas y planes de estudios en materia turística.

Título IX Disciplina turística

Capítulo I Inspección turística

Artículo 57. *Ámbito de actuación de la Inspección turística*

- 1.** Corresponde a las inspectoras y a los inspectores de turismo la verificación y el control del cumplimiento de las obligaciones impuestas por esta ley y demás normativa turística aplicable.
- 2.** Con el fin de garantizar una adecuada planificación de la actividad inspectora y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia de la actividad turística, anualmente la consejería competente en materia de turismo aprobará un plan de inspección turística.
- 3.** En el plan de inspección se establecerán los objetivos de la actuación inspectora, los establecimientos objeto de inspección y su ámbito geográfico y temporal.

Artículo 58. *Escala de inspección turística*

- 1.** Para el ejercicio de las actividades de inspección turística se crea, dentro del cuerpo superior de administración de la Xunta de Galicia, grupo A, la escala de inspección turística. Para el ingreso en esta escala se exigirá estar en posesión de cualquiera de las titulaciones que habilitan para el acceso al grupo A.
- 2.** La estructura, dependencia y funcionamiento orgánico de la escala de inspección turística serán establecidos reglamentariamente. Al mismo tiempo, se determinará reglamentariamente la relación que deberá existir entre el número de inspectoras e inspectores y las zonas objeto de inspección, al efecto de fijar el número de plazas con que contará la escala, que, en todo caso, debe ser suficiente para garantizar un control eficaz y eficiente de la actividad turística.

Artículo 59. *Funciones de la Inspección turística*

Son funciones de la Inspección turística:

- a)** La vigilancia y la comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo y, en particular, de la existencia de las infraestructuras y la dotación de los servicios obligatorios exigidos por aquélla.
- b)** La investigación de los hechos que puedan ser constitutivos de infracción administrativa de acuerdo con lo previsto en la presente ley.
- c)** El asesoramiento a los sujetos que desarrollan actividades turísticas sobre el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente.
- d)** La emisión de los informes técnicos que le solicite la Administración turística, y preceptivamente en los siguientes casos:
 - 1º** En la apertura y clasificación de nuevos establecimientos e instalaciones turísticas y en las demás autorizaciones necesarias para el funcionamiento de las empresas turísticas, así como para las modificaciones, cambios de actividad y reclasificaciones.
 - 2º** En el control de la ejecución de las actividades subvencionadas y en la

vigilancia del cumplimiento de las condiciones requeridas o de los convenios firmados que motivaron la concesión de subvenciones por parte de la Administración turística.

3º En el estado de las infraestructuras turísticas.

e) Todas aquellas otras funciones que reglamentariamente se le atribuyan dentro de su ámbito de actuación definido por esta ley.

Artículo 60. Facultades de las inspectoras y de los inspectores de turismo

- 1.** Las inspectoras y los inspectores de turismo tendrán la consideración de agentes de la autoridad, con las facultades y la protección que les confiere la normativa vigente.
- 2.** El personal inspector estará provisto de una acreditación con la que se identificará en el desempeño de sus funciones.
- 3.** Cuando lo consideren preciso para el ejercicio de sus funciones, las inspectoras e inspectores de turismo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que necesiten de otras administraciones públicas.
- 4.** Para el ejercicio de sus funciones, las inspectoras y los inspectores de turismo podrán:

- a)** Efectuar visitas de comprobación en cualquier momento.
- b)** Examinar la documentación de los sujetos que desarrollan actividades turísticas y que esté relacionada con dichas actividades.
- c)** Realizar citaciones a estos sujetos o a quien los represente, en las que constará la fecha, lugar, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderlas.

Artículo 61. Deberes de las titulares y los titulares de actividades turísticas y del personal a su servicio

- 1.** Las titulares y los titulares de actividades turísticas, quien los represente legalmente y el personal empleado debidamente autorizado, o, en su defecto, las personas que se encuentren al frente de la actividad en el momento de una inspección, tienen el deber de facilitarles a las inspectoras e inspectores de turismo el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de los documentos, libros y registros preceptivos relacionados con la actividad turística y la obtención de copias o reproducciones de esta documentación, así como la comprobación de cuantos datos sean precisos para los fines de la inspección.
- 2.** En los establecimientos donde se realice una actividad turística deberá existir un libro de visitas de la Inspección turística a disposición de las inspectoras e inspectores de turismo, con las características que reglamentariamente se determinen, en el que se reflejarán las inspecciones que se lleven a cabo y sus circunstancias.
- 3.** Si por requerimiento de la Administración turística se tuviera que presentar algún documento, se extenderá la correspondiente diligencia de entrega, que deberá ser firmada por persona con facultad para representar a la titular o al titular del documento.

Artículo 62. Deberes del personal de los servicios de la Inspección turística

- 1.** El personal de los servicios de la Inspección turística deberá guardar secreto y sigilo profesional sobre el objeto de sus funciones.
- 2.** En el ejercicio de sus funciones, la Inspección turística guardará con las administradas y los administrados la mayor consideración y cortesía, y los informará de sus derechos y de sus deberes, así como de la conducta que deben seguir en sus relaciones con la Administración turística, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 63. Coordinación interadministrativa

1. La Inspección turística pondrá en conocimiento de los órganos administrativos correspondientes las deficiencias y posibles infracciones detectadas en el curso de sus actuaciones que incidan en el ámbito competencial de otros departamentos o administraciones públicas.
2. Las deficiencias y posibles infracciones en materia turística detectadas por las inspectoras y los inspectores o por el personal funcionario de otros servicios de la Xunta de Galicia o de las entidades locales serán comunicadas a la Administración turística, que actuará en el ámbito de sus competencias.

Artículo 64. Documentación de la actuación inspectora

1. Todas las actuaciones de la Inspección turística se documentarán en actas, diligencias, comunicaciones e informes.
2. Las actas y diligencias extendidas por la Inspección turística tienen la naturaleza de documentos públicos y, si reúnen los requisitos establecidos por esta ley y sus disposiciones de desarrollo, constituirán prueba suficiente de los hechos que motiven su formalización, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar las personas interesadas.

Artículo 65. Actas de inspección y de infracción

1. Los resultados de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística vigente serán recogidos en el acta de inspección correspondiente, en la que se consignarán, además de los datos identificativos del sujeto y la actividad inspeccionada, la referencia expresa de los hechos constatados y cuantas circunstancias contribuyan a su mejor determinación y valoración.
2. El acta de inspección será levantada en presencia de la persona titular de la actividad, de quien la represente o, en su caso, de cualquier persona dependiente de aquélla. De no haber persona ante la cual se pueda levantar el acta, se hará constar esta circunstancia por diligencia y se repetirá la inspección en momento distinto.
3. Cuando la Inspección turística estime que los hechos o comportamientos que dieron lugar a la inspección pueden ser constitutivos de infracción administrativa, se deberá hacer constar en un acta de infracción, en la que se describirán los hechos y los preceptos normativos que se consideren vulnerados.
4. Las personas interesadas, o quien las represente, podrán efectuar cuantas alegaciones o aclaraciones estimen convenientes para su defensa, que se reflejarán en el acta correspondiente.
5. Las actas tendrán que ser firmadas por la inspectora o inspector actuante y por la persona titular de la actividad, o por quien la represente o, en su defecto, por la persona que en ese momento esté al frente de la actividad. Si las personas mencionadas se negaran a firmar el acta, la inspectora o el inspector hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiera, mediante la oportuna diligencia.
6. La firma del acta levantada acreditará el conocimiento de su contenido y en ningún caso implicará su aceptación.
7. El acta de infracción se extenderá al efecto de iniciación del expediente sancionador oportuno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 82º de la presente ley, y en el mismo acto se entregará una copia de ella a la persona titular de la actividad, o quien la represente. Si la persona inspeccionada rehusara la copia del acta, la inspectora o el inspector lo hará constar mediante diligencia, así como los motivos de la negativa, si los hubiera.
8. La entrega de la copia del acta o la negativa a recibirla, documentada mediante la correspondiente diligencia, se considerará como notificación del resultado de la inspección y abrirá un plazo de diez días para que la persona inspeccionada formule las alegaciones que estime procedentes.

Artículo 66. Cierre de establecimientos y suspensión de actividades

1. Si mediante la correspondiente inspección se constatará el desarrollo de una actividad turística sin contar con la preceptiva autorización administrativa, la Inspección turística comunicará esta circunstancia al órgano competente para el otorgamiento de dicho título, al efecto de que este adopte, previa audiencia a la persona interesada, la medida del cierre del establecimiento o de la suspensión de la actividad. La medida podrá

levantarse provisionalmente cuando se inicie la tramitación del procedimiento para obtener el preceptivo título administrativo habilitante.

2. Si mediante la correspondiente inspección se constatará el desarrollo de una actividad turística de modo que se produzca un grave riesgo para la salud o la seguridad de las consumidoras y consumidores o de las usuarias y usuarios, la Inspección turística adoptará con carácter urgente la medida de cierre del establecimiento o de suspensión de la actividad, y dará traslado del expediente al órgano competente para la tutela del interés público afectado.

Estas medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá de efectuarse en los quince días siguientes a su adopción, y que podrá ser objeto del recurso que proceda. Las citadas medidas quedarán sin efecto si el procedimiento no se inicia en ese plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de ellas.

3. Las medidas previstas en este artículo se refieren a la normativa turística y son independientes de las consecuencias sancionadoras que, de acuerdo con la presente ley y otras que sean de aplicación, puedan seguirse de los hechos que las motivaron.

Capítulo II **Régimen sancionador**

Sección primera **Disposiciones generales**

Artículo 67. Sujetos responsables

1. Serán responsables administrativamente de las infracciones en materia de turismo las personas físicas y jurídicas que realicen actividades comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente ley a las que les sean imputables las acciones u omisiones tipificadas en ella como infracciones.

2. Las titulares y los titulares de actividades turísticas serán responsables administrativamente de las infracciones cometidas por el personal afecto a su servicio cuando no se le pueda imputar directamente a éste la responsabilidad por la acción u omisión cometida.

3. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la norma infringida les corresponda a varias personas conjuntamente, responderán éstas de forma solidaria de las infracciones cometidas y de las sanciones que se impongan.

Artículo 68. Concurrencia de regímenes sancionadores

1. No se podrán sancionar los hechos que hubieran sido sancionados penal o administrativamente, en los casos en los que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento.

2. Si de la investigación de los hechos constitutivos de las infracciones tipificadas en la presente ley se obtuvieran indicios de que estos pudieran constituir delito o falta, se paralizará el procedimiento y se dará cuenta al Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la adopción de las medidas provisionales oportunas.

Sección segunda **Infracciones**

Artículo 69. Infracciones leves

Se consideran infracciones administrativas de carácter leve:

a) Incumplir las obligaciones formales expresamente impuestas por la presente ley y sus disposiciones de desarrollo y, en particular:

1º No disponer materialmente de los documentos exigidos por la normativa turística para el ejercicio de las actividades, así como no observar en dicha documentación las condiciones exigidas.

2º Incumplir el deber de exhibir los distintivos, los carteles, la lista de precios y la documentación exigida por la normativa turística, así como exhibirlos sin las formalidades requeridas.

3º No comunicar a la Administración turística los cambios de titularidad de las actividades, los precios y aquellas alteraciones en el ejercicio de las actividades que no requieran autorización expresa, así como hacerlo fuera de los plazos establecidos.

4º Expedir sin los requisitos exigidos por la normativa turística las facturas o los justificantes de cobro por los servicios prestados, así como no conservar los correspondientes duplicados durante el tiempo establecido reglamentariamente.

5º No disponer de hojas de reclamaciones turísticas.

6º Las acciones u omisiones que, en lo que atañe a la labor inspectora, impliquen un mero retraso en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación e información.

b) Las deficiencias en la prestación de los servicios debidos en los términos contratados, cuando no causen un grave perjuicio a la clienta o cliente.

c) No poseer personal habilitado legalmente para el ejercicio de un puesto de trabajo, cuando así lo exija la normativa turística aplicable.

d) Las deficiencias en la atención y en el trato a la clientela por parte del personal de la empresa o del establecimiento cuando no constituyan infracción grave o muy grave, incluidas las que supongan una vulneración de su derecho a la tranquilidad de acuerdo con las características del establecimiento de que se trate y del entorno en el que este se encuentre.

e) Las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y limpieza de los locales, instalaciones, mobiliario y equipamiento y la falta de decoro de los establecimientos, fachadas y cercanías del inmueble que formen parte de la explotación.

f) Las deficiencias en las dependencias o instalaciones destinadas al personal del establecimiento.

g) Permitir la venta ambulante ilegal de objetos en el establecimiento.

h) Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones expresamente impuestas por esta ley que no esté tipificado como infracción grave o muy grave.

Artículo 70. Infracciones graves

Se consideran infracciones administrativas de carácter grave:

a) Realizar actividades turísticas sin el título administrativo habilitante exigido por la normativa turística aplicable.

- b)** Incumplir o alterar las circunstancias que motivaron el otorgamiento del título administrativo habilitante para el ejercicio de la correspondiente actividad.
- c)** Utilizar denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que correspondan según la normativa turística.
- d)** Efectuar modificaciones de la estructura, capacidad o características de los establecimientos sin la previa autorización de la Administración turística cuando esta sea preceptiva.
- e)** Carecer de las dependencias o instalaciones para las trabajadoras y los trabajadores exigidas por la normativa vigente.
- f)** Obstruir la inspección o negarse a facilitar la información requerida por las inspectoras e inspectores.
- g)** Usar marcas o denominaciones geoturísticas que no correspondan o incumplan las condiciones reglamentariamente establecidas.
- h)** Efectuar cambios sustanciales o no cumplir en la prestación de los servicios respecto del lugar, tiempo, precio y demás condiciones acordadas en los contratos.
- i)** No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos, siempre que cause un grave perjuicio a la clienta o cliente.
- j)** No expedir factura o justificante de pago por los servicios prestados en aquellos establecimientos en los que reglamentariamente se exija y cuando, en todo caso, la clienta o el cliente lo solicite, así como la facturación de conceptos no incluidos en los servicios prestados.
- k)** Percibir precios superiores a los exhibidos o notificados a la clienta o al cliente o percibir precios por servicios que, en virtud de la normativa turística, no sean susceptibles de cobro.
- l)** Tratar incorrectamente a la clientela en los supuestos manifiestamente ofensivos.
- m)** Reservar plazas en número superior al de las disponibles.
- n)** Informar o hacer publicidad de los bienes o servicios de forma que se induzca a error o confusión en la persona consumidora o en la usuaria o usuario turístico.
- ñ)** Negarse o resistirse a facilitar las hojas de reclamaciones en el momento de ser solicitadas, incluso si la reclamación se fundamenta en la denegación de acceso al local o en que no se presta el servicio solicitado.
- o)** Prohibir el libre acceso y expulsar a las clientas o clientes del establecimiento, en concordancia con la normativa vigente en materia de espectáculos públicos, cuando esto sea injustificado de acuerdo con la presente ley.
- p)** Contratar con empresas y establecimientos que no posean el preceptivo título administrativo habilitante turístico para el ejercicio de su actividad.

q) Vender o alquilar parcelas en los campamentos de turismo.

r) Reincidir en la comisión de faltas leves.

Artículo 71. *Infracciones muy graves*

Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:

a) Utilizar las ayudas económicas otorgadas por la Administración turística para fines distintos de aquellos para los que fueron concedidas.

b) Ofrecer o prestar servicios turísticos que contengan como elemento de reclamo aspectos que vulneren los derechos fundamentales o las libertades públicas.

c) Vulnerar el derecho a la intimidad de las clientas y clientes.

d) Reincidir en la comisión de faltas graves.

Artículo 72. *Reincidencia*

De acuerdo con lo previsto en la legislación del procedimiento administrativo común, se entiende por reincidencia la comisión de una infracción de la misma naturaleza respecto de la que motivó la sanción anterior en el plazo del año siguiente a la notificación de esta. En todo caso, se requerirá que la primera resolución hubiese adquirido firmeza en la vía administrativa.

Artículo 73. *Prescripción de las infracciones*

1. Las infracciones tipificadas en la presente ley prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las infracciones de carácter leve, al año.

b) Las infracciones de carácter grave, a los dos años.

c) Las infracciones de carácter muy grave, a los tres años.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en el que la infracción se hubiese cometido, o desde el día en el que cesase la conducta infractora, si esta tuviera carácter continuado en el tiempo.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento formal de la persona interesada, del procedimiento sancionador, y se reanudará el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta o presunto responsable.

Sección tercera Sanciones

Artículo 74. *Determinación de las sanciones*

1. Las infracciones tipificadas en la presente ley tendrán las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, el apercibimiento o multa de hasta 900 euros. El grado mínimo de esta multa abarca hasta 300 euros; el grado medio, de 301 a 600 euros; y el grado máximo, de 601 a 900 euros.

b) Las infracciones graves, la multa de 901 hasta 9.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 901 a 3.600 euros; el grado medio, de 3.601 a 6.300 euros; y el grado máximo, de 6.301 a 9.000 euros.

c) Las infracciones muy graves, la multa de 9.001 hasta 90.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 9.001 a 36.000 euros; el grado medio, de 36.001 a 63.000 euros; y el grado máximo, de 63.001 a 90.000 euros.

Las cuantías de las sanciones de multa podrán ser actualizadas periódicamente por el Consello de la Xunta, pero en ningún caso la elevación porcentual que se fije en dicha actualización podrá superar la experimentada por el índice general de precios al consumo en la Comunidad Autónoma de Galicia desde la entrada en vigor de esta ley o desde la anterior revisión de las cuantías.

2. Además, se podrán imponer las siguientes sanciones accesorias a las multas:

a) La suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional.

En caso de que se produzca reiteración de infracciones graves y cuando la comisión de una infracción cualificada como grave suponga un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio de la profesión turística o un daño irreparable para la usuaria o el usuario, se podrá imponer una sanción de hasta seis meses de suspensión de la actividad o del ejercicio profesional.

En caso de que se produzcan infracciones muy graves, la sanción de suspensión podrá ser de seis meses y un día a un año.

b) La clausura definitiva del establecimiento o revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad.

Se podrá acordar la imposición de esta sanción en las infracciones muy graves que supongan un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio evidente para la profesión o un daño irreparable para las usuarias y usuarios.

c) La pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y otras ayudas económicas de la Administración durante un plazo de hasta cinco años.

Esta sanción se impondrá como accesoria a la de multa en la infracción muy grave consistente en utilizar las ayudas económicas otorgadas por la Administración turística para fines distintos de aquellos para los que fueron concedidas, sin perjuicio de la obligación de reintegro de las ayudas recibidas.

Artículo 75. Graduación de las sanciones

1. Para la graduación de las sanciones se considerarán especialmente los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad de la persona infractora.

b) La categoría de la empresa turística.

c) La reiteración en las conductas infractoras.

d) El incumplimiento de los plazos y requisitos concedidos para la corrección de las deficiencias detectadas por las inspectoras e inspectores de turismo.

e) La corrección voluntaria, antes o durante la tramitación del procedimiento, de las deficiencias

detectadas y de los daños y perjuicios causados.

f) Los perjuicios causados a los particulares.

g) El beneficio ilícito obtenido.

h) La trascendencia social de la infracción.

i) Las repercusiones negativas para el sector turístico y la imagen turística de Galicia.

2. De conformidad con los criterios establecidos en el apartado anterior, las sanciones de multa se podrán imponer en sus grados mínimo, medio o máximo. Asimismo, cuando la comisión de la infracción suponga un resultado más beneficioso para la persona infractora que el cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la imposición de la sanción de multa en su grado máximo.

Artículo 76. Publicidad de las sanciones

Las sanciones por infracciones muy graves y las sanciones por infracciones graves que comporten la suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional serán publicadas en el Diario Oficial de Galicia.

Artículo 77. Inscripción de las sanciones

Las sanciones administrativas impuestas por las infracciones tipificadas en la presente ley se anotarán en el libro-registro de sanciones.

Artículo 78. Prescripción de las sanciones

1. Las sanciones previstas en esta ley prescribirán:

a) Las impuestas por infracciones leves, al año.

b) Las impuestas por infracciones graves, a los dos años.

c) Las impuestas por infracciones muy graves, a los tres años.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en el que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento formal de la interesada o del interesado, del procedimiento de ejecución, y volverá a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

Artículo 79. Órganos competentes para la imposición de sanciones

1. La competencia para imponer las sanciones previstas en la presente ley corresponde:

a) En las infracciones leves, a las delegadas o los delegados provinciales de la consejería competente en materia de turismo.

b) En las infracciones graves, a la persona titular del órgano directivo correspondiente en la consejería competente en materia de turismo.

c) En las infracciones muy graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

2. En caso de que las sanciones de multa se acompañen de las accesorias de suspensión de la actividad

turística o del ejercicio profesional o de clausura definitiva del establecimiento o revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad, la competencia sancionadora corresponderá:

- a)** En las infracciones graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.
- b)** En las infracciones muy graves, al Consello de la Xunta, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

Sección cuarta

Procedimiento sancionador

Artículo 80. Regulación del procedimiento sancionador

En todo lo que no esté previsto en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo, la tramitación del procedimiento sancionador se ajustará a los principios y al procedimiento establecidos con carácter general en la normativa autonómica gallega sobre el ejercicio de la potestad sancionadora y, en defecto de la misma, en la normativa estatal sobre la materia.

Artículo 81. Conciliación y subsanación

1. Previa o simultáneamente a la tramitación del procedimiento sancionador, el órgano competente para su incoación ofrecerá a la presunta persona infractora la posibilidad de reparar los perjuicios causados o de corregir las irregularidades administrativas en las que hubiera incurrido.

2. La conciliación voluntaria para la reparación de los perjuicios causados a las consumidoras y consumidores o a las usuarias y usuarios por parte de las personas titulares de actividades turísticas sólo se podrá intentar en aquellos supuestos en los que prime un interés privado y éste sea cuantificable.

Producirá los mismos efectos que la conciliación voluntaria el sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo o a los procedimientos arbitrales que la Administración turística pueda instituir al amparo de lo previsto en esta ley.

3. La subsanación de las irregularidades administrativas sólo será admisible cuando lo permita la entidad de la infracción y del perjuicio que la misma hubiese producido.

4. La conciliación y la subsanación plena comportarán el archivo de las actuaciones o la atenuación de las sanciones, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los perjuicios causados. La subsanación parcial únicamente podrá dar lugar a la atenuación de las sanciones.

5. La tramitación de los procedimientos de conciliación y la subsanación interrumpirán la prescripción de las infracciones y el cómputo del plazo para resolver los procedimientos sancionadores.

Artículo 82. Incoación del procedimiento sancionador

1. El procedimiento sancionador por infracciones tipificadas en la presente ley se iniciará de oficio, por acuerdo del órgano competente adoptado:

- a)** Por propia iniciativa.
- b)** Por acta de infracción levantada por la Inspección turística.
- c)** Por orden superior.
- d)** Por comunicación de la autoridad o del órgano administrativo que tenga conocimiento de la posible infracción.

e) Por denuncia formulada por organizaciones profesionales del sector turístico, organizaciones de consumidoras y consumidores y usuarias y usuarios o particulares. A estos efectos, las hojas de reclamaciones tendrán la consideración de denuncia formal.

2. La competencia para la incoación del procedimiento sancionador corresponderá a las delegadas y delegados provinciales de la consejería competente en materia de turismo.

3. Previamente a la incoación del procedimiento sancionador, el órgano competente para ésta podrá acordar la realización de cuantas actuaciones sean necesarias con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

4. El acuerdo de incoación se comunicará a la instructora o al instructor, con traslado de cuantas actuaciones se hubieran realizado, y se notificará al denunciante y a las personas interesadas en el procedimiento.

5. Tendrán la condición de personas interesadas en los procedimientos sancionadores por infracciones tipificadas en esta ley, además de las presuntas o presuntos responsables de las infracciones, las personas directamente perjudicadas por las mismas.

Artículo 83. Medidas provisionales

1. En cualquier momento del procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá acordar la adopción de las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y proteger las exigencias de los intereses generales.

2. En particular, si los hechos que provocaron la incoación del procedimiento sancionador consistieran en el desarrollo de una actividad turística sin contar con el preceptivo título administrativo habilitante, o en incumplir requisitos normativamente establecidos de modo que se produzca un grave riesgo para las consumidoras y consumidores o usuarias y usuarios, se adoptará como medida provisional, en ambos casos, el cierre del establecimiento o la suspensión de la actividad, de no haberse acordado ya la medida antes de la iniciación del expediente en los términos previstos por esta ley.

Artículo 84. Resolución del procedimiento sancionador

1. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del procedimiento sancionador será de un año desde la fecha del acuerdo de incoación. De transcurrir dicho plazo sin que se notificara la correspondiente resolución, se producirá la caducidad del procedimiento en los términos y con los efectos previstos en la legislación del procedimiento administrativo común.

2. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración, la resolución del procedimiento podrá imponer a la persona infractora la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción y la indemnización por los daños y perjuicios causados.

3. Si la sanción viniera motivada por la falta de adecuación de la actividad o del establecimiento a los requisitos establecidos por la normativa vigente, la resolución sancionadora incluirá un requerimiento, con expresión de plazo suficiente para su cumplimiento, para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regularizar la situación de la actividad o del establecimiento del que es titular.

Artículo 85. Ejecución de las resoluciones sancionadoras

1. La ejecución de las resoluciones sancionadoras, una vez que pongan fin a la vía administrativa, corresponderá al órgano competente para la incoación de procedimiento.

2. En los casos en los que la resolución sancionadora incluya un requerimiento para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regularizar la situación de la actividad o del establecimiento del que es titular, el órgano competente para la ejecución podrá imponer a aquélla multas coercitivas de un 10% de la cuantía de la sanción máxima fijada para la infracción cometida por cada día que pase desde el vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento del requerimiento sin que se realizaran las actuaciones ordenadas.

Título X Del arbitraje

Artículo 86. Arbitraje

1. Mediante el arbitraje las personas físicas y jurídicas podrán someter voluntaria y expresamente a la decisión de una o varias personas que ejerzan esa función arbitral la resolución de los conflictos que puedan surgir en relación con las materias reguladas en esta ley.
2. La Administración turística de la Xunta de Galicia podrá crear mecanismos de mediación, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre la materia.

Disposiciones adicionales

Primera. Consejo Regulador del Turismo

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta ley se constituirá el Consejo Regulador del Turismo.

En tanto no se cree el Consejo Regulador del Turismo, sus funciones serán asumidas por el Consejo Gallego de Turismo previsto en la Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo de Galicia (LA LEY 3379/1997).

Segunda. Ayuntamientos turísticos

Los ayuntamientos que a la entrada en vigor de esta ley hubieran conseguido la calificación de ayuntamientos turísticos la mantendrán, siempre y cuando cumplan los requisitos previstos en la misma.

Tercera. Fiestas de interés turístico nacional de Galicia

Las fiestas que a la entrada en vigor de esta ley hubiesen alcanzado la declaración de fiesta de interés turístico gallego tendrán la consideración de fiestas de interés turístico nacional de Galicia siempre que sigan cumpliendo los requisitos que dieron lugar a dicha declaración.

Cuarta. Trabajo en igualdad

La Administración turística colaborará con los departamentos de la Administración de la Xunta de Galicia competentes en materia de trabajo e igualdad, y con cualquier otro de las administraciones públicas competentes en estas materias, en el desarrollo de las actuaciones conducentes a la detección y a la erradicación de situaciones de economía sumergida y/o de irregularidades en el sector de la hostelería, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 36.2º y por el apartado 8 del anexo de la Ley 2/2007, de 28 de marzo, del trabajo en igualdad de las mujeres en Galicia.

Quinta. Escala de inspección turística

A partir de la entrada en vigor de la presente ley, la escala técnica de inspección turística creada por la Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo de Galicia, será una escala a extinguir.

La Xunta de Galicia regulará por decreto las condiciones y el procedimiento de acceso del personal de la actual escala técnica de inspección turística a la nueva escala de inspección turística creada por el artículo 58 de esta ley.

Disposiciones transitorias

Primera. Adaptación de los establecimientos turísticos a las nuevas categorías

En tanto no se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto en la presente ley, será de aplicación a las empresas y actividades turísticas la normativa actualmente vigente.

Segunda. Procedimientos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente ley

Los procedimientos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente ley se tramitarán y se resolverán de acuerdo a lo establecido en la Ley del Parlamento de Galicia 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo en Galicia, y en sus disposiciones de desarrollo.

Tercera.

El personal de la Xunta de Galicia que a la entrada en vigor de esta ley desempeñe puestos con carácter definitivo y con funciones de inspección turística seguirá desempeñando dichas funciones en la forma y condiciones previstas en esta ley.

Disposición derogatoria Única.

Queda derogada la Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo en Galicia, así como cuantas disposiciones de igual e inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

Disposiciones finales**Primera. *Habilitación para el desarrollo reglamentario***

Se autoriza al Gobierno para dictar cuantas disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley sean precisas.

En el plazo de dos años desde su entrada en vigor se aprobarán la totalidad de los desarrollos reglamentarios previstos en esta ley.

Segunda. *Entrada en vigor*

Esta ley entrará en vigor al mes de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.