

## **LEY 12/1999, DE 15 DE DICIEMBRE, DEL TURISMO.**

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA :

A todos los que la presente vieren, sabed: Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:**

La presente Ley del Turismo tiene su habilitación en el artículo 13.17 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, el cual atribuye a la Comunidad Autónoma competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo; además, el artículo 12.3.3 del texto estatutario configura al turismo como un objetivo institucional de nuestra Comunidad Autónoma.

La Ley pone fin a la acusada, y casi tradicional, dispersión normativa en materia turística, en la que coexisten normas estatales, anteriores y posteriores a la Constitución y normas autonómicas aprobadas en ejercicio de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma.

Dada la amplitud del campo material de la actividad turística, se hace preciso una previa delimitación que concrete qué aspectos de la realidad de nuestro entorno deben ser objeto de consideración desde esta norma. Se impone distinguir la actividad turística de las generales actividades lúdicas y de ocio. Es cierto que cualquier actividad puede ser objeto de atención desde el punto de vista turístico siempre que se le pueda atribuir la cualidad de provocar desplazamientos para el descanso y el esparcimiento, pero las actividades lúdicas y de ocio pueden cumplir su papel como tales sin hallarse vinculadas necesariamente al fenómeno turístico.

Estas precisiones aconsejan dejar fuera del ámbito de aplicación de esta Ley todo lo relativo al régimen de los espectáculos y juegos, como actividades consideradas en sí mismas. Al mismo tiempo, hay que considerar que el turismo es un bien que debe ser tenido en cuenta por sectores normativos diferentes, como el ambiental y espacios naturales, costas, transportes o el relativo al patrimonio histórico.

De todo ello se concluye que la tarea del legislador no debe ser la de ofrecer un tratamiento vertical de la materia, esto es, una regulación de los diversos aspectos de los diferentes sectores turísticos, sino que debe limitarse a una regulación horizontal, en el sentido de centrar su atención en aquellas actividades, de carácter económico en su mayoría, que tengan incidencia sobre el turismo como actividad de desplazamiento para gozar de los atractivos de nuestra tierra.

En la actualidad se ha convertido en un fenómeno de masas que provoca importantes flujos económicos y, por tanto, se constituye en un recurso económico de primer orden especialmente en Andalucía. Por lo tanto, el

turismo es un sector estratégico capaz de contribuir de manera decisiva a la consecución de los objetivos de política social y económica trazados por el Gobierno andaluz; como tal, debe ser objeto de atención por el legislador, sin perjuicio de que pueda serlo también desde perspectivas diferentes de la estrictamente jurídica-económica. Es así factor de universalización de culturas, conocimiento y comprensión de los diversos pueblos, instrumento de desarrollo y enriquecimiento de la personalidad.

El turismo aparece como el punto de referencia de una actividad económica profundamente diversificada y compleja. En cuanto actividad económica, está encaminada, en primer lugar, a proporcionar la debida atención a las personas que se desplazan de sus domicilios atraídas por el deseo de conocer y disfrutar de determinados aspectos de la realidad de un país, aspectos que se originan de esta forma en recursos turísticos. La actividad turística se orienta, pues, al cuidado, promoción y explotación de aquellos objetos y actividades que se consideran adecuadas para producir un incremento de flujos de este tipo y, en consecuencia, para aumentar la incidencia del turismo como recurso económico.

De esta manera, si desde una perspectiva cualitativa el turismo de Andalucía ofrece la característica de la diversidad, desde una perspectiva cuantitativa el turismo se presenta como la primera industria de nuestra economía en un proceso de pujanza y dinamismo, según revelan los indicadores económicos de los últimos años.

A estos objetivos tiende la presente Ley según se indica en su Título 1, todo ello con la finalidad de obtener el mayor provecho de los recursos turísticos, dentro del máximo respeto y cuidado de la cultura y tradiciones andaluzas y según las pautas del principio de sostenibilidad. En este contexto Andalucía se presenta de cara a su promoción exterior como destino turístico integral, que conserva sin embargo sus múltiples facetas y personalidades, aglutinadas sólo de manera simbólica bajo esta marca de destino integral a efectos de crear un mayor impacto promocional en aquellas campañas realizadas más allá de nuestras fronteras.

Aunque tradicionalmente se ha dicho que no es misión del legislador formular definiciones, es, sin embargo, una práctica muy arraigada en los últimos tiempos ofrecer en el frontal mismo de las leyes los conceptos básicos de la materia que constituye su objeto de regulación. Se pretende plantear unos puntos de referencia claros acerca de una realidad compleja, a los solos efectos de la ordenación que se establece. La Ley define entre otros los conceptos de recursos turísticos, actividad turística y usuarios turísticos con objeto de acotar de forma precisa el contenido de la regulación.

El título II establece los ámbitos competenciales de las distintas Administraciones Públicas en materia turística. Se configura la Administración turística como el conjunto de órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística en ella confluyen la Administración autonómica y las Entidades Locales con unas competencias turísticas que traducen su papel institucional y que, sobre todo en el caso de los municipios, van a desempeñar unas funciones clave en la ordenación de

importantes aspectos de la actividad turística a través del ejercicio de sus propias competencias.

La Ley diseña un sistema de la distribución competencial que parte de la idea de una cooperación integrada en el marco de la normativa sobre régimen local, primando en todo caso esta cooperación sobre las competencias de coordinación que el ordenamiento vigente atribuye a las Comunidades Autónomas en relación con los entes locales. Este es el sentido de la cláusula de cierre con que se articulan las relaciones interadministrativas en el artículo 5 de la Ley.

En su capítulo II se aborda el tratamiento del Municipio Turístico. Sin perjuicio de las especialidades que la legislación sobre régimen local, tanto estatal como autonómica, puedan introducir respecto a las distintas formas de organización municipal, la Ley andaluza del Turismo no podía omitir el tratamiento de estos singulares municipios de nuestra geografía sin incurrir en el abandono de lo que es su propia razón de ser, velar por la ordenación y la efectiva prestación de los servicios municipales en estos pueblos y ciudades en los que la población turística efectivamente asistida excede, con mucho, del número de vecinos.

Por ello, la declaración de Municipio Turístico implica la puesta en marcha de una acción de fomento por parte de la Junta de Andalucía de la que habrán de beneficiarse éstos, en el marco de una acción concertada de recíproco apoyo y compromiso.

En este punto, la Ley define, lo que constituye una novedad con respecto a las leyes autonómicas que hasta ahora se han ocupado del tema, el propio concepto de población turística asistida entendida como la constituida por quienes no ostenten la condición de vecinos del municipio pero tengan estancia temporal en el mismo por razones de visita turística, segunda residencia o alojamiento turístico, admitiendo en su determinación diversos medios de prueba que serán objeto de tratamiento reglamentario.

El respeto a la autonomía local preside la regulación de la Ley en este punto por cuanto que, con independencia de que la declaración de Municipio Turístico sea competencia del Consejo de Gobierno, la iniciativa para tal declaración debe partir, necesariamente, de los propios municipios afectados, siendo preceptivo el acuerdo plenario del Ayuntamiento correspondiente adoptado por mayoría absoluta del número legal de miembros de la Corporación. De este régimen se excluyen a las grandes ciudades que, por sus perfiles y características propias, deben ser objeto de específico tratamiento en el Plan General del Turismo.

Desde el punto de vista organizativo, la Ley adscribe a la Consejería competente en materia turística cuatro órganos: el Consejo Andaluz del Turismo, el Consejo de Coordinación Interdepartamental en materia de Turismo, la Oficina de la Calidad del Turismo y la Escuela Oficial de Turismo. La creación del Consejo Andaluz del Turismo responde a la convicción, expresada en el Pacto Andaluz por el Turismo, que el turismo es una actividad fundamentalmente privada cuyo ejercicio está, sin embargo, influido por la

orientación del conjunto de las políticas públicas y que, por ello, la planificación del turismo debe realizarse en estrecha colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales fomentando la cooperación entre los agentes públicos y privados y la participación de la sociedad andaluza en su conjunto en la apuesta por la construcción de un turismo moderno, competitivo y sostenible en Andalucía. El Consejo Andaluz del Turismo nace así en la Ley como un órgano consultivo y de asesoramiento de la administración turística de la Junta de Andalucía en el que estarán representadas las Entidades Locales andaluzas, las empresas, los trabajadores y aquellas organizaciones que reglamentariamente se determinen.

El Consejo de Coordinación Interdepartamental en materia de Turismo es un órgano de coordinación y consulta interna de la propia Administración de la Junta de Andalucía y responde a la necesidad de coordinar la labor de las distintas Consejerías cuyas materias tengan relación, directa o indirecta, con la actividad turística.

La Oficina de la Calidad del Turismo se constituye como órgano independiente cuya finalidad es velar por la efectividad de los derechos que la Ley reconoce a los turistas y garantizar la calidad de los servicios prestados en Andalucía.

La Escuela Oficial de Turismo, creada por el Decreto 35/1996, de 30 de enero, se configura como el órgano que ejerce las competencias en materia de formación turística, si bien la disposición transitoria tercera le atribuye temporalmente las funciones reglamentariamente establecidas sobre los centros privados de enseñanzas especializadas de turismo.

El título III de la Ley establece los instrumentos de ordenación y promoción para que la Administración turística pueda estimular un crecimiento ordenado y sostenible de nuestro sector turístico, salvaguardando el medio natural y nuestro patrimonio histórico y cultural, todo ello en coherencia con la planificación territorial. Entre estos instrumentos destaca por su vocación integral el Plan General del Turismo, llamado a definir el modelo y la estrategia de desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de su eventual desarrollo, con relación a sectores específicos, a través de programas ejecutivos. Asimismo, debe subrayarse, por su carácter innovador, la posibilidad de declarar Zonas de Preferente Actuación Turística dotadas de planes propios de actuación turística integrada y aprobar Programas de Recualificación de Destinos y Programas de Turismos Específicos.

Desde esta consideración el turismo constituye una de las actividades económicas con mayor incidencia territorial en Andalucía, tanto por la estrecha relación existente entre dicha actividad y los recursos naturales, como por el impacto que genera, entre otras, sobre la dinámica y redistribución de la población, la organización del sistema de ciudades y las demandas sobre las infraestructuras físicas. En ese sentido, el turismo juega un papel fundamental en la construcción del modelo territorial de Andalucía y su planificación debe hacerse en plena coherencia con la planificación territorial, ya definida en las Bases y Estrategias del Plan de Ordenación del Territorio de Andalucía.

De otro lado, también es innovadora la declaración legal de Andalucía como destino turístico integral, favoreciendo así la promoción de conjunto del sector

turístico, y ello sin perjuicio del respeto en todo momento de las identidades e imágenes locales específicas, ni de la creación de denominaciones geoturísticas específicas. Por último, la Ley eleva a rango legal otros instrumentos que han acreditado su efectividad en la promoción del sector, como las declaraciones de interés turístico nacional y los incentivos a la calidad, que hasta la fecha se encontraban regulados en disposiciones reglamentarias.

El título regula los derechos y obligaciones en materia de turismo, siendo su finalidad, sin perjuicio de los derechos y obligaciones que la legislación sobre consumidores y usuarios reconoce a los usuarios de servicios turísticos, la de garantizar los específicos derechos de los mismos, así como determinar sus obligaciones; de igual modo, el capítulo II regula los derechos y obligaciones de las empresas turísticas.

El título V se refiere a la ordenación de la oferta turística y contiene la regulación sustantiva básica de los servicios y establecimientos turísticos en general. La pretensión de la norma es la de configurar el marco jurídico de los servicios y establecimientos turísticos y establecer las condiciones básicas que han de reunir para respetar y proteger el medio ambiente, el paisaje y la cultura andaluza. A este respecto, la Ley declara como servicios turísticos a los de alojamiento, restauración, intermediación y de información turística, si bien prevé que reglamentariamente se podrán reconocer el carácter turístico a cualesquiera otros servicios complementarios o actividades relacionadas con el ocio, tales como el turismo ecuestre, las salas de fiesta y las discotecas.

Mención especial merece, por su nueva regulación y trascendencia, el Registro de Turismo de Andalucía, siendo la inscripción requisito indispensable para el inicio de la prestación de los servicios turísticos y para poder acceder a las ayudas y subvenciones.

La Ley enumera las distintas modalidades de alojamiento turístico, siguiendo la clasificación convencional. No establece un *numerus clausus* de los establecimientos turísticos, pudiéndose reglamentariamente clasificar otros establecimientos distintos de los enumerados.

Destaca la inclusión de los inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno y la definición de casa rural como modalidad de alojamiento turístico, comprensiva de ofertas turísticas tan distintas como el agroturismo o el turismo verde de nuestras sierras y la regulación de las viviendas turísticas, en las que, por su incidencia en la oferta turística, aconseja garantizar la coordinación de su oferta y los derechos de los usuarios del alojamiento.

Se contempla finalmente la reglamentación de otros servicios turísticos como los de restauración, estableciendo su concepto y clasificación. Es de destacar que la Ley no sólo reconoce como tales a los restaurantes y cafeterías, sino que incorpora la novedad de considerar en esta categoría a determinados bares, limitados por disposición reglamentaria, cuyas peculiares características así lo requieran; también reglamentariamente podrán clasificarse otros establecimientos distintos de los señalados.

Igualmente se regulan las empresas de intermediación turística, especialmente las agencias de viaje y las centrales de reserva, si bien se habilita a que reglamentariamente se incorporen a esta actividad otras empresas que tengan por objeto nuevas modalidades de intermediación, tales como los organizadores profesionales de congresos.

La regulación de la información turística pretende coordinar los servicios de información con la finalidad de mejorarlos, siempre en beneficio de los turistas, siguiendo los principios consagrados por la doctrina jurisprudencial del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.

Se contemplan asimismo los palacios de congresos en cuanto realizadores de actividades para la acogida y celebración de congresos, convenciones, ferias, incentivos y cualquier otro acontecimiento similar.

El título VI, De la Inspección Turística, recoge como novedades principales, en relación con la Ley 3/1986, la regulación de las funciones o cometidos generales de la Inspección turística, los deberes recíprocos de colaboración entre los distintos organismos públicos, la introducción de los Planes de Inspección Programada, así como la regulación con mayor precisión de las facultades de la Inspección, tales como la citación a comparecencia y la formulación de advertencias de obstrucción.

El título VII de la Ley aborda el régimen sancionador de la actividad turística, sustituyendo, por tanto, a la Ley 3/1986, de 19 de abril, de inspección y régimen sancionador en el ámbito del turismo. De este modo, se adaptan las disposiciones sancionadoras a las reglas generales introducidas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a las modificaciones introducidas por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

En relación con las infracciones turísticas, se ha ajustado su tipificación a los deberes y prohibiciones legales establecidos en la Ley y se ha procedido a una más precisa acotación de los sujetos responsables administrativamente y de los efectos jurídicos en caso de concurrencia de infracciones sancionadoras administrativas y penales, así como se ha sustituido el plazo único de prescripción de la Ley 3/1986, de 19 de abril, por una escala de plazos de prescripción en función de la gravedad de la infracción.

En cuanto a las sanciones administrativas, además de la necesaria actualización de la cuantía de las multas, se han introducido preceptos complementarios en relación con los órganos competentes para la imposición de sanciones, así como la imposición de multas coercitivas.

## **TITULO 1**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1. Objeto y fines de la Ley.**

1. El objeto de la presente Ley es la ordenación y promoción del turismo.

2. En el marco del Estatuto de Autonomía y de lo establecido en el párrafo anterior, la presente Ley tendrá por finalidad:

- a. El impulso del turismo como sector estratégico de la economía andaluza, generador de empleo y riqueza.
- b. La ordenación del turismo y la promoción de Andalucía como destino turístico integral atendiendo a la realidad cultural, medioambiental, económica y social.
- c. La delimitación de las competencias de las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en relación con el turismo.
- d. La protección de los recursos turísticos de acuerdo con el principio de sostenibilidad.
- e. La consecución de la competitividad del sector turístico que se basará en la incorporación de los criterios de calidad a la gestión de las empresas y servicios turísticos, potenciando el nivel de profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los mismos.
- f. La eliminación de la clandestinidad y la competencia desleal en la actividad turística.
- g. La protección de los usuarios turísticos.
- h. La formación y la especialización de los profesionales del sector.
- i. El fomento del turismo como instrumento de comunicación y conocimiento entre los pueblos, así como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura andaluza.

## **Artículo 2. Definiciones.**

A los efectos de la presente Ley, se entiende por:

- a) Recursos turísticos: Aquellos bienes materiales y manifestaciones diversas de la realidad física, geográfica, social o cultural de Andalucía susceptibles de generar corrientes turísticas con repercusiones en la situación económica de una colectividad.
- b) Actividad turística: El conjunto de los servicios prestados, o susceptibles de ser prestados, a los usuarios turísticos y a aquellos otros que lo demanden, con el propósito o el resultado de atender alguna necesidad de éstos derivada de su situación, actual o futura, de desplazamiento de su residencia habitual, así como las actuaciones públicas en materia de ordenación y promoción del turismo.
- c) Servicio turístico: El servicio que tiene por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de los usuarios turísticos o de aquellos otros que lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su residencia habitual por motivos distintos a los de carácter laboral.
- d) Administración turística: Aquellos órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística.
- e) Empresas turísticas: Las personas físicas y jurídicas que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro, se dedican a la prestación de algún servicio turístico.
- f) Establecimientos turísticos: El conjunto de bienes, muebles e inmuebles, que, formando una unidad funcional autónoma, es ordenado y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de algún servicio turístico.

- g) Trabajadores turísticos: Las personas que prestan sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de una empresa turística.
- h) Usuarios turísticos o turistas: Las personas naturales que, como destinatarios finales, reciben algún servicio turístico.

## **TITULO II**

### **DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.**

#### **Artículo 3. Competencias de la Administración de la Junta de Andalucía.**

1. Corresponden a la Administración de la Junta de Andalucía las siguientes competencias en relación con el turismo:

- a) La formulación y aplicación de la política de la Comunidad Autónoma en relación con el turismo.
- b) La formulación de directrices para la política de fomento y desarrollo del turismo y las actividades turísticas.
- c) Las potestades de inspección y sanción sobre las actividades turísticas en los términos establecidos en esta Ley.
- d) La declaración de Municipio Turístico a solicitud de los Ayuntamientos.
- e) La declaración de Zona de Preferente Actuación Turística.
- f) La protección y promoción de la imagen de Andalucía y sus recursos turísticos tanto interior como exterior, sin perjuicio de la acción concertada con el Estado.
- g) La planificación y ordenación del turismo, considerando en tal sentido la ordenación de la oferta, la planificación y programación de la oferta turística de interés para Andalucía y la coordinación de las actuaciones que en esa materia ejerzan las Entidades Locales.
- h) La regulación de las enseñanzas no universitarias y la de las profesiones del sector y, en su caso, la autorización para su ejercicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Estado por el artículo 149.1.30 de la Constitución.
- i) La ordenación y gestión del Registro de Turismo de Andalucía.
- j) La coordinación de las actividades de promoción del turismo que realicen las Entidades Locales.
- k) Cuantas otras competencias relacionadas con el turismo se le atribuyen en esta Ley o en otra normativa de aplicación.

2. Las competencias señaladas en el número anterior podrán ser delegadas en las Entidades Locales, siempre que sea posible por su naturaleza, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

#### **Artículo 4. Competencias de las Entidades Locales.**

1. Sin perjuicio de las competencias de la Administración de la Junta de Andalucía y atendiendo al principio de coordinación interadministrativa, las Entidades Locales, en sus respectivos ámbitos, ejercerán, por si o asociadas, de conformidad con la presente Ley y con lo establecido en la normativa sobre régimen local, las siguientes competencias y funciones:

- a) La promoción de sus recursos turísticos y fiestas de especial interés.
- b) La colaboración con la Consejería competente en materia turística, así como con otras Entidades Locales, en relación a la promoción de zonas y recursos turísticos comunes, conforme a la consideración de Andalucía como destino turístico integral recogido en esta Ley.
- c) El otorgamiento de las licencias que la legislación les atribuye en lo que atañe a empresas y establecimientos turísticos.
- d) El desarrollo de la política de infraestructuras turísticas de su competencia.
- e) La gestión de los servicios que les correspondan de acuerdo con la normativa de régimen local, la presente Ley y el resto del ordenamiento jurídico.
- f) La participación en la formulación de los instrumentos de planificación del sistema turístico.
- g) Cualesquiera otras que pudieran serles atribuidas o delegadas en los términos de la presente Ley y disposiciones que la desarrollen.

2. Específicamente le corresponde a las Diputaciones:

- a) La promoción de los recursos, zonas o fiestas de especial interés para la provincia.
- b) El asesoramiento técnico y el apoyo económico a los municipios en materia de fomento y promoción turística, especialmente a aquellos cuya población sea inferior a veinte mil habitantes.

### **Artículo 5. Las relaciones interadministrativas.**

1. En el ámbito de la Comunidad Autónoma, las relaciones entre los diversos entes públicos con competencias turísticas se ajustarán a los principios de coordinación, cooperación, colaboración y descentralización.

2. El Consejo de Gobierno podrá coordinar el ejercicio de las competencias de las Entidades Locales en materia de turismo en los términos previstos en el artículo 59 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. A tal efecto, podrá definir los objetivos de interés autonómico y determinar las prioridades de acción pública en relación con la actividad turística a través de los correspondientes instrumentos de planificación, previa audiencia de los Entes Locales afectados, directamente o a través de las entidades que les representen.

La coordinación se llevará a cabo con respeto a los respectivos ámbitos de competencia, sin afectar en ningún caso a la autonomía de las Entidades Locales.

## **CAPÍTULO II.**

### **EL MUNICIPIO TURÍSTICO**

**Artículo 6. Definición de Municipio Turístico y finalidad de su declaración.**

1. Se consideran Municipios Turísticos, y como tales podrán solicitar su declaración, aquellos que cumplan los criterios que reglamentariamente se establezcan y entre los cuales deberán figurar la población turística asistida, el número de visitantes y la oferta turística.

2. Constituye la finalidad esencial para la declaración de Municipio Turístico el fomento de la calidad en la prestación de los servicios municipales al conjunto de la población turística asistida, mediante una acción concertada de fomento.

3. A los efectos de esta Ley, se considera población turística asistida la constituida por quienes no ostenten la condición de vecinos del municipio pero tengan estancia temporal en el mismo por razones de visita turística, segunda residencia o alojamiento turístico. Su determinación se efectuará por los medios de prueba que reglamentariamente se establezcan.

### **Artículo 7. Declaración.**

1. Para la declaración de Municipio Turístico se tendrá en cuenta, en especial, las actuaciones municipales en relación a:

- a) Los servicios mínimos que presta el municipio respecto a los vecinos y la población turística asistida.
- b) Los servicios específicos en materia de salubridad pública e higiene en el medio urbano y natural y de protección civil y seguridad ciudadana y cuantos sean de especial relevancia turística.

2. La declaración de Municipio Turístico será competencia del Consejo de Gobierno, oído el Consejo Andaluz del Turismo, a solicitud de la propia Entidad, mediante acuerdo plenario del Ayuntamiento correspondiente adoptado por mayoría absoluta del número legal de miembros de la Corporación.

### **Artículo 8. Efectos de la declaración.**

La declaración de Municipio Turístico podrá dar lugar a la celebración de convenios interadministrativos en orden a compensar la mayor onerosidad en la prestación de los servicios.

## **CAPÍTULO III.**

### **ÓRGANOS Y ENTIDADES EN MATERIA DE TURISMO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

#### **Artículo 9. Órganos y entidades.**

1. La Junta de Andalucía ejercerá sus competencias administrativas sobre el turismo a través de la Consejería que en cada momento las tenga atribuidas.

2. Adscritos a la Consejería competente en materia turística existirán los siguientes órganos:

- a) El Consejo Andaluz del Turismo.
- b) El Consejo de Coordinación Interdepartamental en materia de Turismo.
- c) La Oficina de la Calidad del Turismo.

d) La Escuela Oficial de Turismo.

3. Dicha Consejería ejercerá, respecto de las empresas de la Junta de Andalucía cuya finalidad esencial sea la promoción y el fomento del turismo, las funciones atribuidas a la Administración de la Comunidad Autónoma en la normativa aplicable.

#### **Artículo 10. El Consejo Andaluz del Turismo.**

1. Sin perjuicio de la existencia de otros órganos consultivos de carácter general de la Administración de la Junta de Andalucía, el Consejo Andaluz del Turismo es el órgano consultivo y de asesoramiento de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de turismo.

2. En el Consejo Andaluz del Turismo estarán representadas las Entidades Locales andaluzas, las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, así como aquellas otras organizaciones que se establezcan reglamentariamente.

3. Su organización y régimen de funcionamiento se establecerá reglamentariamente, pudiendo crearse comisiones de acuerdo con lo que disponga su Reglamento de Régimen Interior.

#### **Artículo 11. El Consejo de Coordinación Interdepartamental en materia de Turismo.**

1. El Consejo de Coordinación Interdepartamental en materia de Turismo es el órgano de coordinación y consulta interna de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Dicho Consejo actuará bajo la presidencia del titular de la Consejería competente en materia turística y en el mismo estarán representadas, al menos, las distintas Consejerías cuyas materias tengan relación directa o indirecta con la actividad turística. Su composición y competencias se determinarán reglamentariamente.

#### **Artículo 12. Oficina de la Calidad del Turismo.**

1. Se crea la Oficina de la Calidad del Turismo como órgano de titularidad pública que, contando con la participación de los agentes económicos y sociales y representantes de los consumidores y usuarios, tiene por finalidad velar por la efectividad y garantías de los derechos que la presente Ley reconoce a los turistas y garantizar la calidad de los servicios turísticos que se presten en Andalucía.

2. Tendrá como funciones principales:

a) Analizar toda la información de interés relacionada con la prestación de servicios turísticos.

b) Velar por la calidad de los servicios turísticos que se presten en Andalucía; a tal efecto realizará estudios y formulará propuestas a la Consejería competente en materia turística sobre los criterios para otorgar distintivos a aquellos servicios o establecimientos turísticos que lo merezcan por su especial calidad, todo ello de acuerdo con los requisitos que se determinen reglamentariamente.

- c) Investigar y analizar los aspectos económicos, sociales, laborales o de otra índole que puedan incidir en la calidad del turismo, potenciando dicha investigación por parte de otras Administraciones y entidades.

### **Artículo 13. La Escuela Oficial de Turismo.**

1. La Escuela Oficial de Turismo es el órgano que ejerce las competencias de la Consejería en materia de fomento, coordinación, colaboración y estudio de la formación en materia turística.
2. La organización y régimen de funcionamiento de la Escuela Oficial de Turismo se regirán por las correspondientes normas reglamentarias.

## **TITULO III**

### **DE LA ORDENACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS RECURSOS TURISTICOS**

#### **CAPITULO I**

##### **OBJETIVOS GENERALES**

#### **Artículo 14. Objetivos generales.**

1. Con carácter general, las Administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estimularán la mejora de la calidad y de la competitividad de la oferta turística andaluza respetando el entorno natural y cultural, en particular mediante las acciones siguientes:
  - a) El estímulo a la creación de infraestructuras técnicas y de servicios que faciliten y promuevan un desarrollo empresarial eficiente en el sector.
  - b) El apoyo a la realización de estudios relativos a diagnósticos de competitividad, planes estratégicos y destinos turísticos andaluces.
  - c) El fomento de la modernización de establecimientos, en cuanto implique renovación de las instalaciones, adquisición de nuevos equipamientos o actualización de sistemas obsoletos.
  - d) El apoyo a la mejora de la calidad de los establecimientos turísticos y a la formación de los profesionales del sector.
  - e) El fomento de un mejor escalonamiento estacional del turismo para la adecuada utilización de las infraestructuras e instalaciones turísticas fuera de temporada.
  - f) El apoyo al desarrollo de programas de actividades de promoción, creación y comercialización de productos turísticos de interés para Andalucía.
  - g) El fomento de la rehabilitación de edificios de interés arquitectónico con destino a infraestructuras turísticas.
2. Asimismo, las Administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, promocionarán el turismo de sectores específicos, tanto fuera como dentro de Andalucía.

#### **CAPÍTULO II.**

### **DE LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS**

## **Artículo 15. Plan General del Turismo.**

1. La ordenación de los recursos turísticos de Andalucía se realizará a través del Plan General del Turismo, el cual determinará las principales necesidades, objetivos, prioridades y programas de acción y definirá el modelo y la estrategia de desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma, así como el fomento de los recursos turísticos de Andalucía.
2. El Plan podrá establecer, oído el Consejo Andaluz del Turismo, Zonas de Preferente Actuación Turística, Programas de Recualificación de Destinos y Programas de Turismos Específicos.
3. La Consejería competente en materia turística elaborará el Plan General del Turismo, el cual será informado por el Consejo Andaluz del Turismo.
4. Corresponde al Consejo de Gobierno la aprobación del Plan General del Turismo, remitiéndolo al Parlamento de Andalucía para su conocimiento.
5. En el seguimiento del Plan General del Turismo intervendrá también el Consejo Andaluz del Turismo para supervisar su desarrollo y el cumplimiento de sus planteamientos y objetivos.

## **Artículo 16. Zonas de Preferente Actuación Turística.**

1. Aquellas comarcas y áreas territoriales en que se den situaciones o perspectivas que demanden una específica acción ordenadora o de fomento podrán ser declaradas Zonas de Preferente Actuación Turística.
2. La declaración de Zona de Preferente Actuación Turística se llevará a cabo mediante Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
3. Para que una comarca o área territorial pueda ser declarada de preferente actuación turística requerirá:
  - a) Que concurren las condiciones para permitir la ejecución de una política turística común.
  - b) Que disponga de recursos turísticos básicos suficientes.
  - c) Que disponga del equipamiento turístico necesario o de suelo previsto en el planeamiento urbanístico para dotación de equipamientos turísticos en la extensión adecuada.
  - d) Que no exista otro uso incompatible con el turismo cuyo interés público sea preferente.
4. El procedimiento para la declaración podrá iniciarse a solicitud del municipio o municipios interesados, mediante acuerdo de las respectivas Corporaciones, o de oficio por la Consejería competente en materia turística, en cuyo caso se dará audiencia a los Municipios o Diputaciones afectados.
5. La declaración de Zona de Preferente Actuación Turística dará lugar a la elaboración de un Plan de Actuación Turística Integrada, que se formalizará a través de un convenio a suscribir entre la Consejería competente en materia turística, las Entidades Locales interesadas, así como, en su caso, otras Administraciones, asociaciones u organismos. El Plan de Actuación Turística Integrada tendrá como contenido mínimo:
  - a) El inventario y valoración de los recursos turísticos, con indicación de las condiciones óptimas de uso y medidas de protección de los mismos.
  - b) La concreción de los usos turísticos, entre los previstos por el planeamiento urbanístico, teniendo en cuenta la potencialidad de los recursos turísticos y

las características medioambientales de los distintos ámbitos de la Zona de Preferente Actuación Turística.

- c) La oferta turística básica y complementaria y la estimación cuantitativa y cualitativa de dicha oferta, en función de las previsiones sobre la demanda y sus características socioeconómicas.
- d) Las previsiones para acomodar la ejecución del Plan a las exigencias reales de la demanda en cada momento.
- e) Sin perjuicio de otros programas derivados del Plan de Actuación Integral, se incluirá un Programa de Promoción y Comercialización Turística, enmarcado en la política global de promoción y comercialización turística de la Administración de la Junta de Andalucía.

6. En su caso, y cuando así lo haga aconsejable la diversidad de los recursos turísticos existentes o la conveniencia de proceder a una ordenación integral de la Zona de Preferente Actuación Turística, se procederá a la formulación de un Plan de Ordenación del Territorio de ámbito subregional.

### **Artículo 17. Programas de Recualificación de Destinos.**

1. Aquellas comarcas y áreas territoriales que se vean afectadas por desequilibrios estructurales derivados del rápido crecimiento, de la fragilidad territorial o que soporten un nivel excesivo de densidad turística, podrán ser objeto de Programas de Recualificación de Destinos, con criterios de recuperación ambiental, de mejora de la calidad, de dotación de infraestructuras y aquellos otros criterios orientados a establecer el equilibrio estructural.

2. La aprobación de los Programas de Recualificación de Destinos se realizará mediante Decreto de Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía a propuesta de la Consejería competente en materia turística, previo acuerdo con los Municipios y/o Diputaciones afectados.

### **Artículo 18. Programas de Turismos Específicos.**

1. La Consejería competente en materia turística podrá, previa audiencia de las Administraciones y sectores afectados, elaborar y aprobar programas encaminados al desarrollo, mantenimiento y mejor aprovechamiento de sectores específicos.

2. El ámbito territorial de los Programas de Turismos Específicos puede ser autonómico o subregional.

## **CAPÍTULO III.**

### **DE LA PROMOCIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS**

#### **Artículo 19. Andalucía como destino turístico integral.**

1. A los efectos de esta Ley, y por razones de eficacia promocional, Andalucía en su conjunto se considera como destino turístico integral, con tratamiento unitario en su promoción fuera de su territorio y previo acuerdo de las

distintas Administraciones implicadas, Comunidad Autónoma, Ayuntamientos y Diputaciones, en la consecución de la integralidad turística.

2. La Consejería competente en materia turística programará y ejecutará campañas de promoción para fomentar y mantener la imagen de calidad de Andalucía como destino turístico en los mercados que lo requieran. La promoción de esta imagen de calidad deberá integrar la diversidad de destinos turísticos de Andalucía.

3. Las Entidades Locales, así como las empresas privadas que, con fondos públicos, organicen campañas de promoción turística fuera de Andalucía deberán incluir el nombre de Andalucía y, en su caso, acompañar el logotipo y eslogan turístico que, previo informe del Consejo Andaluz de Municipios o del Consejo Andaluz de Provincias, según corresponda, determine la Consejería, debiendo coordinarse con ésta a los efectos del programa de promoción exterior.

4. La Consejería competente en materia turística, de acuerdo con los Municipios y/o Diputaciones afectados, podrá aprobar denominaciones geoturísticas, al objeto de delimitar la extensión de aquellas zonas, áreas, localidades, términos municipales o comarcas de cuyo nombre se realice promoción turística pública o privada, así como aprobar medidas especiales para la promoción y el aprovechamiento de sus recursos turísticos, oído el Consejo Andaluz del Turismo.

#### **Artículo 20. Declaraciones de interés turístico nacional de Andalucía.**

La Consejería competente en materia turística podrá declarar de interés turístico nacional de Andalucía a aquellas fiestas, acontecimientos, rutas y publicaciones que supongan una manifestación y desarrollo de los valores propios y de tradición popular y que tengan una especial importancia como atractivo turístico.

La duración de la declaración tendrá carácter indefinido, pudiendo ser revocada si se estimase que han dejado de concurrir las circunstancias que motivaron la declaración, previa audiencia del interesado.

#### **Artículo 21. Incentivos a la calidad.**

La Consejería competente en materia turística podrá crear y otorgar distintivos de calidad, así como conceder medallas, premios y galardones en reconocimiento y estímulo a las actuaciones a favor del turismo, mediante la correspondiente regulación que objetive los criterios y procedimientos.

#### **Artículo 22. Red de Oficinas de Turismo.**

1. Se consideran oficinas de turismo aquellas dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, facilitan al usuario orientación, asistencia e información turística.

2. A tales efectos, se crea la Red de Oficinas de Turismo, en la que se integrarán aquellas cuya titularidad ostente la Administración de la Junta de Andalucía; con carácter potestativo se integrarán las oficinas de turismo de otras Administraciones Públicas y las creadas a instancia de otras entidades.

3. Con el fin de potenciar la imagen turística de Andalucía, las oficinas de turismo integradas en la Red prestaren las actividades comunes y se ajustarán a los servicios que se determinen reglamentariamente. Para su adecuada identificación, la Consejería competente en materia de turismo establecerá un distintivo o placa oficial que las haga reconocibles como actividad turística registrada.

4. Para que las oficinas de turismo ajenas a la Administración de la Junta de Andalucía puedan recibir subvenciones, ayudas o colaboración técnica y material, será obligatoria su previa integración en la Red de Oficinas de Turismo.

## **TITULO IV**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE TURISMO**

#### **CAPITULO I**

##### **DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS TURISTICOS**

###### **Artículo 23. Derechos del usuario de servicios turísticos.**

1. A los efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones que sean aplicables, el usuario de servicios turísticos tiene derecho a:

- a) Recibir información veraz, completa y previa a la contratación sobre los bienes y servicios que se le oferten.
- b) Obtener de la otra parte contratante los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- c) Recibir el bien o servicio contratado de acuerdo con las características anunciadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.
- d) Tener garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes en los términos establecidos en la legislación vigente.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la presente Ley y en las demás normativas turísticas, los titulares de los establecimientos turísticos deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que el usuario turístico esté informado inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

- e) Tener garantizadas en el establecimiento su tranquilidad y su intimidad.
- f) Recibir factura o tique del precio abonado por el servicio turístico prestado.
- g) Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra variable de la actividad, así como los símbolos de calidad normalizada.
- h) Formular quejas y reclamaciones y, a tal efecto, exigir que le sea entregada la hoja oficial en el momento de plantear su reclamación.
- i) Recibir de la Administración competente información objetiva sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Andalucía.

2. En ningún caso el acceso a los establecimientos turísticos podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

#### **Artículo 24. Obligaciones del usuario de servicios turísticos.**

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones que sean aplicables, el usuario de servicios turísticos tiene obligación de:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen, y se encuentren debidamente aprobados y diligenciados por la Administración.
- c) Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.
- d) Respetar los establecimientos, instalaciones y propiedades de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.
- e) Respetar el entorno medioambiental de Andalucía.

### **CAPÍTULO II.**

#### **DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

#### **Artículo 25. Derechos de las empresas turísticas.**

A los efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, son derechos de las empresas turísticas los siguientes:

- a) A que se incluya información sobre instalaciones y características de su oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística destinados a tal fin.
- b) Al acceso a las acciones de promoción turística que le resulten apropiadas realizadas por la Administración turística.
- c) A solicitar subvenciones, ayudas y programas de fomento que reglamentariamente se establezcan.
- d) A obtener de la Administración turística, en los supuestos establecidos en la presente Ley, las autorizaciones y clasificaciones preceptivas para el ejercicio de su actividad

#### **Artículo 26. Obligaciones de las empresas turísticas.**

1. Los titulares de establecimientos turísticos no deberán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas. En caso contrario, incurrirán en responsabilidad frente a la Administración y a los usuarios, que será objeto del procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

2. Los titulares de los establecimientos turísticos que hayan incurrido en sobrecontratación estarán obligados a proporcionar alojamiento a los usuarios afectados en otro establecimiento de la misma zona, de igual o superior categoría y en similares condiciones a las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualesquiera otro que se originen hasta el comienzo del alojamiento, serán sufragados por el establecimiento sobrecontratado, sin perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobrecontratación. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior al del sobrecontratado, el titular de éste devolverá la diferencia al usuario.

Las eventuales responsabilidades de los operadores turísticos en esta materia serán depuradas en el procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

3. Asimismo, serán obligaciones de las empresas turísticas las siguientes:

- a) Anunciar o informar a los usuarios, previamente, sobre las condiciones de prestación de los servicios y de su precio.
- b) Facilitar los bienes y servicios con la máxima calidad en los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento, en su caso, y con lo dispuesto en las reglamentaciones correspondientes.
- c) Dar la máxima publicidad a los precios de todos los servicios.
- d) Facturar los servicios de acuerdo con los precios establecidos.
- e) Cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.
- f) Cuidar del buen trato dado a los clientes, por parte del personal de la empresa.
- g) Facilitar al cliente, cuando lo solicite, la documentación preceptiva para formular reclamaciones
- h) Facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para el correcto ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan.

## **TITULO V**

### **DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURISTICA**

#### **CAPITULO I**

#### **DE LOS SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN GENERAL.**

##### **Artículo 27. Tipos de servicios turísticos.**

1. Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- a) Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- b) Servicio de restauración, cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- c) Servicio de intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos.

- d) Servicio de información, cuando se facilite información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
  - e) Servicio de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares.
2. A los efectos de serles de aplicación la presente Ley y sus normas de desarrollo, reglamentariamente podrá reconocerse carácter turístico a cualesquiera otros servicios distintos de los señalados en el apartado anterior y que sean susceptibles de integrar la actividad turística.

### **Artículo 28. Libertad de prestación de los servicios turísticos.**

1. La prestación de servicios turísticos es libre, sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, quienes se dediquen en nombre propio y de manera habitual y remunerada a la prestación de algún servicio turístico deberán estar inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía, así como, en su caso, hallarse en posesión de las correspondientes licencias o autorizaciones otorgadas por la Administración competente. La habitualidad se presumirá respecto de quienes ofrezcan la prestación de servicios turísticos a través de cualquier medio publicitario o cuando se preste el servicio en una o varias ocasiones dentro del mismo año por tiempo que, en conjunto, exceda de un mes, salvo que reglamentariamente se determine otro para determinados servicios turísticos, en razón de las peculiaridades de los mismos.
3. La publicidad por cualquier medio de difusión o la efectiva prestación de servicios turísticos sujetos a la obtención de previa inscripción o autorización administrativa sin estar en posesión de las mismas, se considerará actividad clandestina.

### **Artículo 29. Signos distintivos y publicidad de los servicios turísticos.**

1. En toda la publicidad, anuncios, documentación, correspondencia, tarifas de precios y facturas, las empresas turísticas y los sujetos no empresariales que presten servicios turísticos deberán hacer constar, de manera legible e inteligible, el grupo y categoría del establecimiento turístico, con los símbolos acreditativos que reglamentariamente se determinen, así como todo lo dispuesto en la normativa vigente.
2. A estos efectos, los términos turismo y conceptos relacionados sólo podrán utilizarse de acuerdo con su normativa específica y, en su defecto, con autorización expresa de la Administración turística.

### **Artículo 30. Precios de los servicios turísticos.**

1. Los precios de los servicios turísticos son libres.
2. Las tarifas de precios, que estarán siempre a disposición de los usuarios, serán expuestas en lugar visible de los establecimientos turísticos.
3. Las tarifas de precios, así como las facturas correspondientes a los servicios turísticos efectivamente prestados o contratados, deberán estar desglosadas por conceptos y redactadas, en todo caso, en castellano.

## **SECCIÓN II. DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

### **Artículo 31. Clasificación administrativa de los establecimientos turísticos.**

1. En los términos que reglamentariamente se determinen, los establecimientos turísticos serán clasificados por grupos y categorías, atendiendo, entre otras, a las características de sus instalaciones y de los servicios ofrecidos.
2. Excepcionalmente, mediante resolución motivada y previo informe técnico, la Consejería podrá dispensar del cumplimiento de algunos de los requisitos exigidos para otorgar una determinada clasificación a un establecimiento turístico.
3. La clasificación se mantendrá en vigor mientras subsistan las circunstancias existentes al otorgarla; si éstas se modifican, la Consejería competente en materia turística podrá revisarla, de oficio o a instancia de parte interesada, mediante la tramitación del correspondiente expediente, en el que se dará audiencia al titular del establecimiento.
4. Cuando los requisitos exigidos para su otorgamiento sean modificados como consecuencia de cambios normativos, los titulares de los establecimientos turísticos gozarán de un plazo de adaptación para el mantenimiento de su clasificación; si los titulares no efectuaran la adaptación, la Consejería otorgaría la procedente.
5. En los establecimientos turísticos se exhibirá, en lugar visible desde el exterior del mismo, el símbolo acreditativo de su clasificación, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

### **Artículo 32. Requisitos de infraestructura, seguridad y medio ambiente de los establecimientos turísticos.**

1. Los establecimientos turísticos deberán cumplir los requisitos mínimos de infraestructura que determine la Consejería competente en materia turística, los establecidos en materia de seguridad, los relativos al medio ambiente, así como los exigidos por la normativa que les sea aplicable.  
Los municipios exigirán el cumplimiento de dicha normativa al tramitar las correspondientes licencias.
2. En todo caso, los establecimientos turísticos deberán cumplir las normas vigentes sobre accesibilidad a los mismos de personas que sufran discapacidades.
3. Las instalaciones de los establecimientos turísticos se deberán conservar en adecuado estado, manteniendo los requisitos mínimos exigidos para su apertura y funcionamiento.
4. Los municipios o, en su caso, la Consejería competente en materia turística podrán, en cualquier momento, requerir de los titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de las obras de conservación y mejora conforme a la normativa que les sea aplicable.

### **Artículo 33. Acceso y permanencia en los establecimientos turísticos.**

1. Los establecimientos turísticos recogidos en la presente Ley serán considerados como establecimientos públicos, siendo libre el acceso a los mismos.
2. Los titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para expulsar de los mismos a los usuarios que incumplan los reglamentos de uso o de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

## **CAPÍTULO II.**

### **DEL REGISTRO DE TURISMO DE ANDALUCÍA**

#### **Artículo 34. Objeto del Registro de Turismo de Andalucía.**

1. El Registro de Turismo de Andalucía tendrá por objeto la inscripción de:
  - a) Los establecimientos de alojamiento turístico.
  - b) Los establecimientos de restauración turística.
  - c) Las empresas de intermediación turística.
  - d) Los guías de turismo.
  - e) Las asociaciones, fundaciones y entes cuya finalidad esencial sea el fomento del turismo.
  - f) Las oficinas de turismo, de conformidad con lo establecido en la presente Ley.
  - g) Los palacios de congresos de Andalucía.
  - h) La oferta complementaria de ocio que reglamentariamente se determine.
  - i) Cualquier otro establecimiento o sujeto cuando, por su relación con el turismo, se determine reglamentariamente.
2. Con carácter previo al ejercicio de la actividad, los titulares de las viviendas turísticas deberán comunicarlo al Registro de Turismo de Andalucía.
3. El Registro de Turismo de Andalucía tendrá naturaleza administrativa y carácter público y gratuito.
4. Reglamentariamente se determinarán sus normas de organización y funcionamiento.

#### **Artículo 35. Carácter obligatorio y efectos de la inscripción.**

1. Será obligatoria la inscripción registral de todos los sujetos y establecimientos turísticos a que se refiere el apartado primero del artículo anterior, aunque no concurra en aquellos la condición de empresarios o la prestación de los servicios turísticos no se realice en establecimientos permanentemente abiertos al público.
2. La inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía será requisito indispensable para el inicio de la prestación de los servicios turísticos. Igualmente, será requisito imprescindible para poder acceder a las ayudas y subvenciones que conceda la Consejería competente en materia turística.
3. La falta de inscripción registral de los sujetos y establecimientos a que se refiere el apartado primero será suficiente para la calificación como clandestina de la prestación del servicio turístico de que se trate.

## **CAPÍTULO III.**

### **DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS EN PARTICULAR SECCIÓN I. DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

#### **Artículo 36. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico.**

1. Los establecimientos de alojamiento turístico pueden ser de los siguientes tipos:
  - a) Establecimientos hoteleros.
  - b) Apartamentos turísticos.
  - c) Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno.
  - d) Campamentos de turismo o cámpings.
  - e) Casas rurales.
  - f) Balnearios.
2. Los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico podrán obtener de la Consejería competente en materia turística, en los términos que reglamentariamente se determinen, el reconocimiento de su especialización atendiendo a sus características arquitectónicas, a las características de los servicios prestados y a la tipología de la demanda.
3. Los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico deberán cumplir los requisitos de instalaciones, mobiliario y servicios que reglamentariamente se determine, en función del tipo, grupo, categoría y especialidad a que pertenezcan.
4. Reglamentariamente se determinarán los requisitos exigibles para que, en cualesquiera otros establecimientos distintos de los mencionados en el apartado primero, pueda prestarse el servicio de alojamiento turístico.

#### **Artículo 37. Clasificación por grupos de los establecimientos hoteleros.**

1. Los establecimientos hoteleros se clasifican en cuatro grupos:
  - a) Hoteles: Son aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico, con o sin servicios complementarios, y que, ocupando la totalidad o parte independiente de un edificio o un conjunto de edificios, disponen de entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo, cumpliendo, además, los restantes requisitos que reglamentariamente se determinen.
  - b) Hostales: Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúen de determinados requisitos exigidos a los hoteles.
  - c) Pensiones: Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúe de determinados requisitos exigidos a los hostales.
  - d) Hoteles-apartamentos: Son aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan, además, con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y

bebidas dentro de cada unidad de alojamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen.

2. Reglamentariamente se podrán crear otros grupos de establecimientos hoteleros en función de parámetros como la calidad de las instalaciones y de los servicios ofertados.

### **Artículo 38. Apartamentos turísticos.**

1. Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar el servicio de alojamiento turístico que estén compuestos por un conjunto de unidades de alojamiento y que sean objeto de comercialización en común por un mismo titular.

2. Las unidades de alojamiento podrán ser apartamentos propiamente dichos, villas, chales, bungalós o inmuebles análogos.

3. En los términos que reglamentariamente se determinen, los apartamentos estarán dispuestos para su inmediata ocupación por el usuario turístico y contarán con el mobiliario e instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento.

### **Artículo 39. Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno.**

1. Son inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno aquellos establecimientos destinados a prestar servicio de alojamiento mediante la atribución a los usuarios turísticos de un derecho, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que les faculte para ocuparlos, sucesivamente y con carácter exclusivo, durante un período determinado o determinable de cada año.

2. Los inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno quedan sometidos a las prescripciones de esta Ley y a su legislación específica.

### **Artículo 40. Campamentos de turismo o cámpings.**

1. Son campamentos de turismo o cámpings aquellos establecimientos turísticos que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado, se destinan a facilitar a los usuarios turísticos un lugar adecuado para hacer vida al aire libre, durante un periodo de tiempo limitado, utilizando albergues móviles, tiendas de campaña u otros elementos análogos fácilmente transportables o desmontables.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior y previa autorización de la Consejería competente en materia turística, en los campamentos de turismo podrán construirse elementos fijos destinados a alojamiento, tipo bungaló, siempre que la superficie que ocupen no supere el límite establecido reglamentariamente y sean explotados por el mismo titular que el del campamento.

3. Asimismo, podrán construirse elementos fijos, de planta baja únicamente, que tengan por objeto satisfacer necesidades colectivas de los acampados, tales como recepción, supermercado, restaurante o bar, bloques de servicios higiénicos y oficinas y las dedicadas exclusivamente al personal de servicio.

Este tipo de construcciones no podrá exceder del porcentaje de la superficie total del campamento que reglamentariamente se determine.

4. Quedan excluidos de la presente Ley los albergues y campamentos juveniles, los centros y colonias escolares y, en general, cualesquiera establecimientos similares a los anteriores en los que la prestación del servicio de alojamiento turístico se realice de manera ocasional y sin ánimo de lucro.

#### **Artículo 41. Casas rurales.**

1. Son casas rurales aquellas edificaciones situadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, ubicación y tipicidad, prestan servicios de alojamiento, con otros servicios complementarios, y que hayan sido declaradas como tales por la Administración turística.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos que deberán reunir las casas rurales y los criterios de clasificación de las mismas atendiendo, entre otras circunstancias, a su ubicación y características, así como a la oferta de servicios complementarios.

#### **Artículo 42. Balnearios.**

1. Son balnearios los centros sanitarios que utilizan con fines terapéuticos aguas minero-medicinales, tratamientos termales u otros medios físicos naturales.

2. Estos establecimientos se someterán a las disposiciones de la presente Ley en todo lo relativo al ejercicio de actividades turísticas en dichas instalaciones.

### **SECCIÓN II. DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS**

#### **Artículo 43. Viviendas turísticas vacacionales.**

1. Son viviendas turísticas vacacionales aquellas en las que se presta únicamente el servicio de alojamiento y que son ofertadas al público para su utilización temporal o estacional o son ocupadas ocasionalmente, con fines turísticos, una o más veces a lo largo del año.

2. En todo caso, se referirá sólo al alojamiento en piso completo o vivienda unifamiliar y no por habitaciones.

#### **Artículo 44. Viviendas turísticas de alojamiento rural.**

Son viviendas turísticas de alojamiento rural aquellas que cumplan con las especiales características definidas para las casas rurales, siempre que en ellas no se preste ningún servicio distinto del alojamiento.

#### **Artículo 45. Condiciones de utilización.**

Las viviendas turísticas deberán estar amuebladas y disponer de los enseres necesarios para su inmediata utilización. Reglamentariamente se determinarán los requisitos mínimos que éstas deben cumplir.

### **SECCIÓN III. DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN**

#### **Artículo 46. Clases de establecimientos de restauración turística.**

1. Se consideran establecimientos turísticos de restauración aquellos que, reuniendo los requisitos que reglamentariamente se determinen, sean destinados por su titular, mediante oferta al público, a proporcionar comidas y bebidas consumibles en sus propias dependencias.
2. Los establecimientos de restauración turística se dividen en restaurantes, cafeterías y aquellos bares que, por sus especiales características, reglamentariamente se establezcan.
3. Pertenecen al grupo de restaurantes aquellos establecimientos destinados a la prestación de servicios de restauración turística en los que, reuniéndose los demás requisitos que reglamentariamente se determinen, el consumo de comidas se realiza en horarios determinados y, preferentemente, en zonas de comedor independientes.
4. Pertenecen al grupo de cafeterías aquellos establecimientos destinados a la prestación de servicios de restauración turística en los que, reuniéndose los demás requisitos que reglamentariamente se señalen, ofrezcan servicios de café o bar, pudiendo también servir platos simples o combinados.
5. Reglamentariamente podrán determinarse los requisitos que deberán reunir para ser considerados como turísticos cualesquiera otros establecimientos, distintos de los mencionados en los apartados anteriores, dedicados a la prestación de servicios de restauración.
6. No tendrán la consideración de establecimientos de restauración turística:
  - a) Los comedores universitarios, escolares, de empresas y cualesquiera otros en los que se sirva comida a colectivos particulares, excluyendo al público en general.
  - b) Los comedores de los establecimientos turísticos de alojamiento en los que se sirva comida sólo y exclusivamente a quienes se encuentren alojados en ellos.
7. Reglamentariamente se determinarán las categorías de los establecimientos de restauración turística, atendiendo a las características y calidad de sus instalaciones y de sus servicios.

#### **SECCIÓN IV. DE LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

##### **Artículo 47. Clases de empresas de intermediación turística.**

1. Se consideran empresas de intermediación turística aquellas que, reuniendo los requisitos que reglamentariamente se determinen, se dediquen a intermediar en la actividad turística.
  2. Las empresas de intermediación turística se dividen en agencias de viaje, centrales de reserva y aquellas otras que se determinen reglamentariamente.
  3. Pertenecen al grupo de agencias de viaje las personas físicas o jurídicas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican a la intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, así como a la organización y/o comercialización de viajes combinados u otros servicios turísticos de intermediación.
- La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las personas a que se refiere el párrafo anterior.

4. Pertenecen al grupo de centrales de reserva quienes se dedican a la intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, sin que, en ningún caso, puedan percibir de los usuarios turísticos contraprestación económica por su intermediación.

5. Reglamentariamente se determinarán los requisitos exigidos a las empresas de intermediación turística.

## **SECCIÓN V. DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA**

**Artículo 48.** Requisitos para la prestación del servicio de información turística.

1. El servicio de información turística es libre, con sujeción, en todo caso, al cumplimiento de lo previsto en esta Ley y demás normativa aplicable.

2. En los viajes colectivos organizados por agencias de viajes, éstas deberán poner a disposición de los turistas un servicio de acompañamiento para su orientación y asistencia; reglamentariamente se determinarán sus condiciones y requisitos exigibles.

**Artículo 49. Guías de turismo.**

1. Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información turística a quienes realicen visitas a los bienes integrantes del Patrimonio Histórico Andaluz.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, para desarrollar la actividad propia de los guías de turismo será preciso hallarse en posesión de la correspondiente autorización administrativa, expedida conforme a los términos reglamentariamente establecidos.

## **SECCIÓN VI. DE LOS PALACIOS DE CONGRESOS**

**Artículo 50. De los palacios de congresos.**

1. Los palacios de congresos realizaren todas aquellas actividades propias para la acogida y celebración de congresos, convenciones, ferias, incentivos y cualquier otro acontecimiento similar.

2. Reglamentariamente, se establecerá la tipología administrativa y el régimen jurídico de los mismos. Sus órganos de gobierno y representación se determinarán en sus estatutos.

## **TITULO VI**

### **DE LA INSPECCION TURISTICA**

**Artículo 51. Funciones de la Inspección turística.**

La Inspección en materia de turismo tendrá las funciones siguientes:

a) La comprobación y control del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo, especialmente la persecución de las actividades clandestinas.

- b) La Inspección podrá requerir la subsanación de las deficiencias apreciadas y, en su caso, proponer el inicio de los procedimientos sancionadores que procedan.
- c) La emisión de los informes técnicos que solicite la Administración turística, en particular en casos de clasificación de establecimientos turísticos, funcionamiento de empresas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.
- d) Aquellas otras que, en función de su naturaleza, le encomiende el titular de la Consejería competente en materia turística.

### **Artículo 52. Los servicios de Inspección turística.**

1. Las funciones inspectoras en la Comunidad Autónoma de Andalucía serán ejercidas por la Consejería competente en materia turística, a la que se adscriben los correspondientes servicios de Inspección, que tendrán la composición que se determine reglamentariamente.

2. Los funcionarios de los servicios de Inspección de la Junta de Andalucía, o de la Corporación Local que actúe por delegación, en el ejercicio de su cometido en materia turística tendrán la consideración de agentes de la autoridad, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente. A estos efectos, el personal técnico de los servicios de Inspección de turismo estará dotado de la correspondiente acreditación, que deberá exhibir en el ejercicio de sus funciones.

3. El personal de los servicios de Inspección de turismo está obligado a cumplir el deber de secreto profesional. El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme a las disposiciones vigentes en la materia. Asimismo, los funcionarios de la Inspección gozarán de independencia en el desarrollo de las funciones inspectoras, actuando de acuerdo con las previsiones de los planes de inspección y las instrucciones de sus superiores jerárquicos.

4. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector debe observar el respeto y la consideración debidos a los interesados y a los usuarios, informándoles, cuando así sean requeridos, de sus derechos y deberes, a fin de facilitar su adecuado cumplimiento.

### **Artículo 53. Deberes de colaboración.**

1. Los servicios de Inspección, además de solicitar documentación e información directamente relacionada con el cumplimiento de sus funciones, podrán recabar la cooperación de los servicios de Inspección dependientes de otras Consejerías y Administraciones Públicas en los términos previstos legalmente. En particular, podrán recabar la cooperación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en los términos y por las vías previstos en la normativa vigente.

2. La Consejería competente en materia turística vendrá obligada a comunicar a las Consejerías, Organismos Autónomos y Administraciones Públicas correspondientes aquellas deficiencias detectadas en el ejercicio de su función por el personal del servicio de Inspección de turismo que, pudiendo constituir infracciones, incidan en el ámbito competencial de aquéllas.

### **Artículo 54. Obligaciones de los administrados.**

1. Los titulares de las empresas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, personas debidamente autorizadas esten obligados a facilitar a los funcionarios de los servicios de Inspección, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a las dependencias e instalaciones y el examen de documentos, libros y registros directamente relacionados con la actividad turística, así como a facilitar la obtención de copias o reproducciones de la documentación anterior.

2. Si no estuviesen presentes las personas referidas en el apartado anterior, el inspector dejará a la persona que esté presente un requerimiento, indicando el plazo en que procederá a realizar la inspección, nunca inferior a veinticuatro horas, la cual habrá de ser facilitada por cualquier persona relacionada con el establecimiento presente en ese momento.

3. De no poderse aportar en el momento de la inspección los documentos requeridos o necesitar éstos de un examen detenido, los inspectores podrán conceder un plazo para la entrega de aquéllos o, en su lugar, citar a los titulares de las empresas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, personas debidamente autorizadas a comparecencia ante la Administración autonómica.

4. Si se le negase la entrada o acceso a los lugares objeto de inspección, no se le facilitara la documentación solicitada o no se acudiese a la oficina administrativa a requerimiento de la Inspección de turismo, el inspector formulará mediante acta la necesaria advertencia de que tal actitud constituye una obstrucción sancionable.

### **Artículo 55. Actuaciones inspectoras.**

1. La actuación de la Inspección de turismo se desarrollará, principalmente, mediante visita a los centros o lugares objeto de inspección. Igualmente, podrá desempeñar su función fiscalizadora solicitando de los responsables de las actividades turísticas la aportación de los datos precisos. Se podrán elaborar Planes de Inspección Programada.

2. Por cada visita de inspección que se realice, los funcionarios actuantes deben levantar el acta correspondiente en la que se expresará su resultado, que podrá ser:

- a) De conformidad con la normativa turística.
- b) De obstrucción a los funcionarios por parte del titular, su representante o empleados.
- c) De advertencia, cuando los hechos consistan en la inobservancia de requisitos fácilmente subsanables, y siempre que de los mismos no se deriven daños o perjuicios para los usuarios; en estos supuestos, el inspector puede advertir y asesorar para que se cumpla la normativa, consignando en el acta la advertencia, la norma aplicable y el plazo para su cumplimiento.
- d) De infracción.

El contenido de los distintos tipos de actas se ajustará, en lo que proceda, al establecido para las actas de infracción.

## **Artículo 56. Actas de infracción.**

1. En las actas se reflejarán los datos identificativos del establecimiento o actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de los inspectores actuantes. Siempre que sea posible y sin perjuicio de lo que resultase de la posible instrucción del procedimiento sancionador, se contemplará asimismo:

- a) La infracción presuntamente cometida, con expresión del precepto infringido.
- b) Las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer.

2. Los interesados, o sus representantes, podrán hacer en el acto de inspección las alegaciones o aclaraciones que estimen convenientes a su defensa, que se reflejarán en la correspondiente acta.

3. Si la inspección aprecia razonadamente la existencia de elementos de riesgo inminente de perjuicio grave para los usuarios, deberá proponer al órgano competente para incoar la adopción de las medidas cautelares oportunas a las que se refiere el artículo 73.

4. Las actas deberán ser firmadas por el titular de la empresa, por el representante legal de ésta, o, en caso de ausencia, por el que se encuentre al frente del establecimiento o, en último extremo, por cualquier dependiente. La firma y recepción del acta por cualquiera de las personas citadas anteriormente supondrá la notificación de la misma, si bien en ningún caso implicará la aceptación del contenido.

Si existiese negativa por parte de las personas reseñadas anteriormente a firmar el acta, lo hará constar así el inspector, mediante la oportuna diligencia, con expresión de los motivos, si los manifestaran. Del acta levantada se entregará copia al inspeccionado, teniendo los efectos de su notificación.

Las actas levantadas, en su caso, por agentes de la Administración colaboradora serán remitidas a la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de turismo, que proseguirá su tramitación.

5. Las actas de la Inspección de turismo, extendidas con arreglo a los requisitos señalados en los apartados anteriores, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas constatados personalmente por el inspector actuante, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

## **TITULO VII**

### **DEL REGIMEN SANCIONADOR DE LA ACTIVIDAD TURISTICA**

#### **Artículo 57. Objeto.**

El régimen sancionador de la actividad turística tiene por objeto la tipificación de las infracciones, la fijación de sanciones y el establecimiento del procedimiento sancionador aplicable en materia de turismo.

## **CAPITULO 1**

## **DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS**

### **Artículo 58. Infracciones administrativas.**

1. Se consideran infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.
2. Las disposiciones reglamentarias de ordenación del turismo podrán, dentro del marco de lo establecido en la presente Ley, complementar o especificar las conductas contrarias a lo dispuesto en la misma sin innovar el sistema de infracciones y sanciones en ella establecido.
3. Las infracciones a la normativa turística se clasifican en leves, graves y muy graves.

### **Artículo 59. Infracciones leves.**

Se consideran infracciones leves:

1. La realización o prestación de un servicio turístico estando autorizado e inscrito, cuando sea preceptivo, pero careciendo de otros documentos que al efecto sean exigibles por las disposiciones turísticas que regulen dicha actividad.
2. Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados de conformidad con la categoría del establecimiento y las condiciones acordadas, y, en particular, las relativas a la limpieza, decoro y funcionamiento de las instalaciones y enseres.
3. La falta de distintivos, anuncios, señales o de información de obligatoria exhibición en los establecimientos, según se determine reglamentariamente, o que, exhibidos, no cumplan las formalidades exigidas.
4. La falta de publicidad de las prescripciones particulares a las que pudieran sujetarse la prestación de los servicios, así como el incumplimiento de las disposiciones turísticas que regulen la publicidad sobre productos y servicios y sus precios, salvo que estas últimas tengan la consideración de infracción grave.
5. El retraso en el cumplimiento de las comunicaciones y notificaciones a la Consejería competente en materia de turismo de cambios de titularidad del establecimiento o en la presentación de aquella otra información que exija la normativa turística.
6. El incumplimiento de las obligaciones formales exigidas por las normas relativas a documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente por la legislación turística para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del usuario, y, en particular, la falta de diligenciación de los libros conforme a la normativa turística y la no conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido reglamentariamente.
7. Admitir reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora facilite al usuario afectado alojamiento en las condiciones del artículo 26.2, párrafo primero.
8. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones contenidos en esta Ley, así como las que en ejecución de la misma se establezcan en la normativa de desarrollo cuando no tenga trascendencia directa de carácter eco-

nómico ni perjuicio grave para los usuarios y siempre que no esté tipificada como infracción grave ni muy grave.

### **Artículo 60. Infracciones graves.**

Se consideran infracciones graves:

- 1.La realización o prestación clandestina de un servicio turístico, definida en el artículo 28.3 de la presente Ley.
- 2.La utilización de denominación, rótulos o distintivos diferentes a los que corresponda conforme a la clasificación otorgada al establecimiento, actividad o servicio.
- 3.La utilización de información o publicidad que induzca a engaño en la prestación de los servicios, así como el uso de sistemas agresivos de promoción de ventas.
- 4.El incumplimiento de comunicar y notificar a la Consejería competente en materia de turismo los cambios de titularidad del establecimiento o de presentar aquella otra información que exija la normativa turística, tras ser requerido al efecto.
- 5.La alteración de los presupuestos que motivaron el otorgamiento de la autorización, inscripción o título preceptivo para la actividad turística, sin previa autorización del órgano turístico competente.
- 6.El incumplimiento de la normativa turística aplicable en materia de insonorización, así como el incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre prevención de incendios y de seguridad de las instalaciones.
- 7.Prestar el servicio turístico tras efectuar modificaciones estructurales que afecten al grupo, categoría o especialidad del establecimiento sin la previa modificación de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.
- 8.La negativa a la prestación de un servicio contratado o la prestación del mismo en condiciones de calidad sensiblemente inferiores a las pactadas. No constituirá infracción la negativa a continuar prestando un servicio cuando el cliente se niegue al pago de las prestaciones ya recibidas.
- 9.La prestación de servicios a precios superiores a los expuestos al público o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios.
- 10.La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitar la hoja de reclamaciones a los clientes en el momento de ser solicitadas.
- 11.Admitir reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora no facilite al usuario afectado alojamiento en las condiciones del artículo 26.2, párrafo primero.
12. La negativa a la expedición de factura o tique, o, habiendo expedido el tique mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura especificando los distintos conceptos a solicitud del cliente, y, en general, no facilitar al cliente cuantos documentos acrediten los términos de su relación con la empresa turística y que legalmente estén obligados a suministrarle.
13. El no mantener vigente la cuantía del capital social o las garantías de seguro y fianza exigidas por la normativa de las agencias de viajes.
- 14.Las infracciones de la normativa turística que conlleven daños a los recursos turísticos, al medio ambiente o al patrimonio histórico.
- 15.La contratación de establecimientos y personas que no dispongan de las

autorizaciones pertinentes, así como el no poseer personal habilitado para el ejercicio de funciones cuando ello sea exigible por la normativa turística a los efectos de la prestación de los servicios convenidos con los clientes.

16. La alteración de la capacidad de alojamiento de los establecimientos hoteleros, mediante la utilización doble de habitaciones calificadas como individuales o mediante la instalación de camas supletorias siempre que supere el límite reglamentariamente establecido.

17. La contratación de servicios turísticos por tiempo superior al establecido reglamentariamente.

18. La reincidencia de infracciones leves.

### **Artículo 61. Infracciones muy graves.**

Se consideran infracciones muy graves:

1. Las infracciones de la normativa turística que tengan por resultado daño notorio o perjuicio grave a la imagen turística de Andalucía, o de cualesquiera de sus destinos turísticos.

2. Cualquier actuación discriminatoria, incluida la expulsión injustificada de un establecimiento turístico, cuando se realice por razón de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Las deficiencias en materia de infraestructuras, instalaciones y actividad que supongan grave riesgo para los usuarios, así como el incumplimiento sustancial o generalizado de la normativa en materia de incendios y seguridad.

4. La negativa u obstrucción a la actuación de los servicios de Inspección de la Administración turística que impida o retrase el ejercicio de sus funciones, así como la aportación a la misma de información o documentos falsos.

5. La venta de parcelas de los campamentos de turismo, así como unidades de alojamiento de establecimientos hoteleros o partes sustanciales de los mismos, salvo en los supuestos admitidos por la legislación vigente.

6. La reincidencia de infracciones graves.

### **Artículo 62. Personas responsables de las infracciones.**

1. Son responsables de las infracciones tipificadas en la presente Ley las siguientes personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que realicen las acciones u omisiones tipificadas en la misma, aun a título de simple inobservancia:

a) Las personas titulares de empresas, establecimientos o actividades turísticas, a cuyo nombre figure la inscripción, habilitación o título administrativos que resulten, en su caso, preceptivos para su ejercicio.

b) Las personas que presten cualquier servicio turístico de manera clandestina.

2. El titular de las actividades turísticas será responsable administrativamente de las infracciones cometidas por sus empleados o por terceras personas que, sin unirles un vínculo laboral, realicen prestaciones a los usuarios turísticos comprendidas en los servicios contratados con aquél.

La responsabilidad administrativa se exigirá al titular de la actividad turística, sin perjuicio de que éste pueda deducir las acciones que resulten procedentes contra las personas a las que sean materialmente imputables las infracciones para el resarcimiento del importe a que fueran sancionadas.

### **Artículo 63. Infracciones constitutivas de delito o falta.**

1. Cuando en cualquier momento del procedimiento, el órgano competente para incoarlo considere que las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, deberá dar traslado al Ministerio Fiscal y acordar la suspensión del procedimiento sancionador hasta tanto adquiera firmeza la resolución judicial que recaiga. No obstante, la suspensión anterior no se extenderá a la ejecutividad de las medidas cautelares adoptadas para restablecer el orden jurídico vulnerado.

2. En los mismos términos, la instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del procedimiento administrativo sancionador que se hubiese incoado por los mismos hechos y, en su caso, la ejecución de los actos administrativos de imposición de sanción.

3. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa por los mismos hechos. Si a pesar de lo ordenado en los apartados anteriores se hubiese impuesto sanción administrativa por los mismos hechos, tal sanción quedará sin efecto y, en su caso, su importe será reintegrado al infractor.

4. Si la autoridad judicial acordare el archivo o dictare auto de sobreseimiento o sentencia absolutoria, la Administración podrá continuar el procedimiento sancionador con base, en su caso, en los hechos que la jurisdicción competente haya considerado probados, salvo que la resolución judicial absolutoria se funde en la inexistencia misma de los hechos.

### **Artículo 64. Prescripción de las infracciones.**

1. Las infracciones previstas en esta Ley prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Infracciones leves: Seis meses.
- b) Infracciones graves: Nueve meses.
- c) Infracciones muy graves: Un año.

2. El plazo de prescripción de las infracciones se computará desde el día en que se hubieran cometido. En las infracciones en las que la conducta tipificada implique una obligación permanente para el titular, el plazo de prescripción se computará a partir de la fecha de cese de la actividad.

3. La prescripción de las infracciones quedará interrumpida por la incoación del procedimiento sancionador correspondiente con conocimiento del interesado, reanudándose el plazo de prescripción si el procedimiento estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

### **Artículo 65. Tipología de las sanciones.**

1. Las infracciones contra lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones en materia de turismo darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

a) Principales.

Apercibimiento.

Multa.

b) Accesorias.

Suspensión temporal del ejercicio de servicios turísticos y clausura temporal del establecimiento.

Revocación del título, autorización o inscripción y clausura definitiva del establecimiento.

2. No tendrán carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos que se hallen abiertos al público, así como la suspensión de actividades turísticas cuando el establecimiento o la actividad no hayan obtenido la previa inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía. Tales medidas serán acordadas previa audiencia del interesado.

### **Artículo 66. Prescripción de las sanciones.**

1. Las sanciones previstas en esta Ley prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las impuestas por infracciones leves: Seis meses.

b) Las impuestas por infracciones graves: Nueve meses.

c) Las impuestas por infracciones muy graves: Un año.

2. El plazo de prescripción de las sanciones se computará desde el día siguiente a aquél en que adquiere firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

3. La prescripción de las sanciones quedará interrumpida por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, reanudándose el plazo de prescripción si el procedimiento estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al infractor.

### **Artículo 67. Sanciones.**

1. Las infracciones calificadas como leves serán sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 200.000 pesetas.

2. Las infracciones calificadas como graves serán sancionadas con multa de 200.001 a 2.000.000 de pesetas; como sanción accesoria podrá imponerse la suspensión del ejercicio de servicios turísticos, o la clausura temporal del establecimiento, en su caso, por un período inferior a seis meses.

3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 2.000.001 a 20.000.000 de pesetas; como sanción accesoria podrá imponerse la suspensión del ejercicio de servicios turísticos o clausura del establecimiento, en su caso, por un período comprendido entre los seis meses y tres años.

La revocación del título, autorización o inscripción y la clausura definitiva del establecimiento procederá en el caso de infracciones muy graves cuando el responsable haya sido sancionado dos o más veces, mediante resolución firme

en vía administrativa, por este tipo de infracciones en el transcurso de tres años consecutivos y medien graves perjuicios para los intereses turísticos de Andalucía derivados de la conducta del infractor.

### **Artículo 68. Criterios para la graduación de las sanciones.**

1. Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes cuando se produjo la infracción administrativa. A este respecto se tendrán en cuenta especialmente los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados.
- c) La reincidencia, cuando no haya sido tenida en cuenta para tipificar la infracción,
- d) El beneficio ilícito obtenido.
- e) El volumen económico de la empresa o establecimiento.
- f) La categoría del establecimiento o características de la actividad.
- g) La trascendencia social de la infracción.
- h) Las repercusiones para el resto del sector.
- i) La subsanación durante la tramitación del procedimiento de las anomalías que dieron origen a su incoación.

2. Se entiende por reincidencia la comisión de cualquier infracción de la misma naturaleza en el plazo de un año a contar desde la notificación de la sanción impuesta por otra infracción de las tipificadas en la presente Ley, cuando haya sido declarada firme en vía administrativa.

3. En todo caso, la aplicación de la sanción asegurará que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

4. Atendiendo a las circunstancias de la infracción, cuando los daños y perjuicios originados a terceros, a la imagen turística de Andalucía o a los intereses generales sean de escasa entidad, el órgano competente podrá imponer a las infracciones muy graves las sanciones correspondientes a las graves y a las infracciones graves las correspondientes a las leves. En tales supuestos deberá justificarse la existencia de dichas circunstancias y motivarse la resolución.

### **Artículo 69. Organos competentes.**

Los órganos competentes para la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley son:

- a) Los Delegados Provinciales de la Consejería competente en materia de turismo para la imposición de las sanciones correspondientes a infracciones leves y graves, salvo que el ámbito territorial de la infracción exceda del que corresponde al Delegado, en cuyo caso será impuesta por el Director General,
- b) El Director General competente por razón de la materia para la imposición de las sanciones correspondientes a infracciones muy graves, excepto lo

establecido en el apartado siguiente.

- c) El Consejero competente en materia turística para la imposición de las sanciones correspondientes a infracciones muy graves cuya cuantía supere los quince millones de pesetas o consista en la revocación del título, autorización o inscripción o en la clausura definitiva del establecimiento.

### **Artículo 70. Multas coercitivas.**

1. Con independencia de las sanciones previstas en los artículos anteriores, los órganos sancionadores, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente relativo a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en las normas o, en su caso, al cese de la actividad, podrán imponer multas coercitivas conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La cuantía de cada una de dichas multas no superará el diez por ciento de la multa fijada para la infracción cometida.

2. En el supuesto de incumplimiento de los requerimientos que no den lugar a la incoación de procedimientos sancionadores se podrán imponer multas coercitivas que cada una de ellas no exceda de cincuenta mil pesetas.

## **CAPITULO III**

### **DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Artículo 71. Procedimiento.**

La potestad sancionadora en materia de turismo se ejercerá de acuerdo con las normas procedimentales del presente Capítulo y con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

#### **Artículo 72. Incoación.**

1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán de oficio, por acuerdo de los Delegados Provinciales de la Consejería competente en materia turística en cuya provincia se cometa la infracción, bien por propia iniciativa, como consecuencia de orden superior, petición razonada de otro órgano administrativo o por denuncia de cualquier persona.

2. El acuerdo de iniciación tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables.
- b) Los hechos, sucintamente expuestos, que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- c) Instructor y, en su caso, Secretario del procedimiento, con expresa indicación del régimen de recusación de los mismos.
- d) Órgano competente para la resolución del procedimiento y norma que le atribuya la competencia.
- e) Indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

### **Artículo 73. Medidas cautelares.**

1.Excepcionalmente, cuando sea necesario para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer o cuando concurran circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes o que supongan perjuicio grave o manifiesto para la imagen turística de Andalucía, podrá acordarse cautelarmente, tanto en el acuerdo de iniciación del procedimiento como durante su instrucción, la clausura inmediata del establecimiento o precintado de sus instalaciones o suspensión de la actividad, durante el tiempo necesario para la subsanación de los defectos existentes y como máximo hasta la resolución del procedimiento.

2.La autoridad competente para incoar el procedimiento lo será también para adoptar la medida cautelar, mediante resolución motivada, previa audiencia del interesado.

### **Artículo 74. Caducidad.**

Los procedimientos sancionadores se entenderán caducados, procediéndose al archivo de las actuaciones, una vez que transcurran seis meses desde su incoación, excluyendo de su cómputo las paralizaciones imputables al interesado y las suspensiones establecidas en el artículo 42.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, todo ello sin perjuicio de la posible ampliación del plazo en los supuestos legalmente establecidos.

### **Artículo 75. Anotación, cancelación y publicidad de sanciones.**

1.Las sanciones firmes en vía administrativa, sea cual fuere su clase y naturaleza, serán anotadas en el Registro de Turismo de Andalucía.

2.La anotación de las sanciones se cancelará de oficio o a instancia del interesado:

- a) Transcurrido uno, dos o cuatro años, según se trate de sanciones por infracciones leves, graves o muy graves, respectivamente, desde su imposición con carácter firme en vía administrativa.
- b) Cuando la resolución sancionadora sea anulada en vía contencioso - administrativa, una vez que la sentencia sea declarada firme.

3.Por razones de ejemplaridad y siempre que concurran las circunstancias de reincidencia en las infracciones de naturaleza análoga, acreditada intencionalidad o que la infracción produzca graves daños a terceros o a la imagen turística de Andalucía, el órgano sancionador podrá acordar la publicación de la sanción en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y a través de los medios de comunicación que considere oportunos, una vez que ésta sea firme. La publicación contendrá, además de la sanción, el nombre, apellidos o denominación social de las personas físicas o jurídicas responsables, el establecimiento turístico, así como la índole y naturaleza de la infracción.

### **Disposición Adicional Primera. Régimen especial de grandes ciudades.**

El régimen de Municipio Turístico establecido en la presente Ley no será de aplicación a las ciudades de población superior a cien mil habitantes.

Las medidas de promoción y fomento del turismo para estas ciudades serán objeto de un tratamiento específico en el Plan General del Turismo.

### **Disposición Adicional Segunda. Actualización de las multas.**

La cuantía de las multas podrá ser actualizada por el Consejo de Gobierno de acuerdo con el límite porcentual de la evolución del índice de precios al consumo.

### **Disposición Adicional Tercera. Medidas de protección ambiental.**

1. El apartado 34 del Anexo II de la Ley 7/1994, de 18 de mayo, de Protección Ambiental, queda redactado de la siguiente forma:

"Complejos deportivos y recreativos, campos de golf y cámpings, en suelo no urbanizable".

2. El apartado 8 del Anexo III de la Ley 7/1994, de 18 de mayo, de Protección Ambiental, queda redactado de la siguiente forma:

"Establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos e inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno. Restaurantes, cafeterías y bares".

Disposición Adicional Cuarta. Residencias de tiempo libre.

La presente Ley no será de aplicación a las residencias de tiempo libre de la Administración de la Junta de Andalucía.

### **Disposición Adicional Quinta. Plan General del Turismo.**

1. El Plan General del Turismo tendrá la consideración de plan con incidencia en la ordenación del territorio.

2. El apartado 1.14 del Anexo de la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio, queda redactado de la siguiente forma:

"14. Plan General del Turismo".

3. El apartado 1.14 del citado Anexo pasa a ser el 1.15.

### **Disposición Adicional Sexta. Resolución de los procedimientos de inscripción.**

Sin perjuicio de la obligación de dictar resolución expresa, los interesados podrán entender desestimadas las solicitudes de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía cuando no les hayan sido notificadas las resoluciones en

los plazos reglamentariamente establecidos.

**Disposición Transitoria Primera. Normas procedimentales.** Sin perjuicio de la aplicación de las normas procedimentales establecidas en esta Ley, en tanto no se proceda a la aprobación del reglamento a que se refiere el artículo 71, será aplicable la legislación autonómica reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora y, en su defecto, la legislación del Estado.

**Disposición Transitoria Segunda. Régimen sancionador.**

La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación, salvo que lo dispuesto en la presente resulte más favorable para el presunto infractor.

**Disposición Transitoria Tercera. La Escuela Oficial de Turismo.**

Además de las funciones establecidas en el artículo 13 de la presente Ley y sin perjuicio de las competencias de la Consejería de Educación y Ciencia, la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía ejercerá con carácter temporal las funciones reglamentariamente establecidas respecto de los centros privados de enseñanzas especializadas de turismo. Estas funciones se ejercerán hasta que tales centros obtengan el reconocimiento como Escuelas Universitarias adscritas a la Universidad o hasta que sean autorizados para impartir las enseñanzas correspondientes a los ciclos formativos de grado superior de Agencias de Viajes, de Alojamiento y de Información y Comercialización Turísticas, todo ello de acuerdo con los Reales Decretos 259/1996, de 16 de febrero, y 777/1998, de 30 de abril.

**Disposición Transitoria Cuarta. Acceso a la condición de guía de turismo.**

1. La Consejería competente en materia de turismo efectuará con carácter extraordinario una convocatoria para que puedan acceder a la condición de guía de turismo aquellas personas que posean los requisitos exigidos en la normativa vigente, salvo el de la titulación.

A tal efecto, la convocatoria habrá de prever, como fase previa, la necesaria superación de una prueba de conocimientos de carácter general.

2. La superación de dicha prueba tendrá como único efecto el de poder acceder a las de aptitud para la obtención de la habilitación para el ejercicio de la actividad de guía de turismo, sin que en ningún caso posea efectos académicos ni profesionales.

**Disposición Derogatoria.**

1. Queda derogada la Ley 3/986, de 19 de abril, de Inspección y Régimen Sancionador en materia de Turismo.

2. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango, en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley.

3. A la entrada en vigor de la presente Ley, no será de aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía la Orden Ministerial de 11 de agosto de 1972, por la que se aprueba el Estatuto de los Directores de Establecimientos de Empresas Turísticas.

**Disposición Final Primera. Vigencia de normas reglamentarias.**

Se declaran expresamente en vigor las normas turísticas, cualquiera que sea su rango, en lo que no contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley, en particular el Decreto 15/1990, de 30 de enero, de creación, organización y funcionamiento del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas y simplificación de los trámites de los expedientes administrativos.

**Disposición Final Segunda. Desarrollo.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de esta Ley.

**Disposición Final Tercera. Plan General del Turismo.**

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente Ley, el Consejo de Gobierno aprobará el Plan General del Turismo, el cual será revisado con una periodicidad no superior a cuatro años.

**Disposición Final Cuarta. Entrada en vigor.**

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

Sevilla, 15 de diciembre de 1999

**MANUEL CHAVES GONZALEZ**  
**Presidente de la Junta de Andalucía**