

Legislación consolidada

Última revisión 01.01.2015

LEY 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunitat Valenciana.

(DOCV núm. 3248 de 22.05.1998) Ref. 0927/1998

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos que las Cortes Valencianas han aprobado y yo, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, en nombre del rey, promulgo la siguiente Ley:

PREÁMBULO

La importancia que la actividad turística tiene en la estructura económica de la Comunidad Valenciana, ha sido el resultado del esfuerzo de todos los agentes del sector turístico valenciano.

Día a día las condiciones del mercado turístico están sufriendo profundas transformaciones con la aparición de nuevas demandas, productos y competidores, y con la incorporación de nuevas tecnologías al transporte, la distribución y la comunicación. El turista actual es un consumidor maduro que se ha convertido en un cliente experto y exigente, con nuevas motivaciones y abundante información, que exige unos grados crecientes de conservación y preservación del medio ambiente y de los recursos naturales.

En este marco competitivo, el sector turístico valenciano debe seguir evolucionando de forma correcta tratando de consolidar sus destinos tradicionales y propiciando el desarrollo dinámico y diversificado de nuevos productos turísticos acordes con la preservación y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente y de las exigencias de la demanda, que hoy en día requieren especialmente la protección del espacio natural y cultural.

El volumen de negocio del mercado turístico de la Comunidad Valenciana y los retos que en materia de calidad e innovación se imponen para consolidar un sector turístico competitivo y estable, conducen a la necesidad de acometer un texto legal operativo y moderno que, estableciendo la ordenación del turismo en nuestra Comunidad Autónoma, actúe como marco legal básico sobre el que se articule la normativa turística vigente y de futura creación, donde se establezcan los principios generales del desarrollo y fomento del turismo valenciano, y donde también se definan el municipio turístico, las bases de la ordenación de los espacios turísticos, se actualice el régimen sancionador existente en materia de disciplina turística y se regulen los órganos de la Administración Turística Valenciana.

El artículo 31.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en concordancia con el artículo 148.1.18 de la Constitución Española, concede competencia exclusiva, a la Generalitat, sobre la promoción y la ordenación del turismo en su ámbito territorial.

Las Cortes Valencianas gozan de potestad legislativa para la promulgación de la presente Ley, en la que se acomete por primera vez una regulación general en materia de promoción y ordenación del turismo.

El objeto de la Ley se concretará en la consecución de la regulación de la oferta turística, mediante la corrección de las deficiencias de infraestructura, la elevación de la calidad de los servicios, instalaciones y equipos turísticos, armonizándola con las actuaciones urbanísticas de la ordenación territorial y la conservación del medio ambiente. Planificación y acomodación de la oferta turística a las exigencias de la demanda actual y potencial, mejorando la competitividad de las empresas turísticas y adaptando las medidas necesarias para mantener un adecua-

do nivel de la promoción en cada momento. Preservación de los recursos turísticos, evitando su destrucción o degradación y procurando su correcto aprovechamiento en todas las modalidades de la oferta, en especial respecto a los valores culturales, histórico-artísticos, paisajísticos, urbanísticos y medioambientales. Protección de los sujetos de la relación turística.

La ley se articula, además del Título Preliminar dedicado a su ámbito de aplicación, en seis Títulos dedicados a materias independientes, pero íntimamente ligadas en el intento de establecimiento de unas bases generales para la regulación del turismo en la Comunidad Valenciana.

Así, el Título I se dedica a la Ordenación de la Actividad Turística y ofrece una clara diferenciación entre las empresas y las profesiones turísticas, otorgando, mediante líneas generales, la importancia que a cada una de ellas le corresponde en el ámbito turístico. Ofrece asimismo este Título la posibilidad de integración, vía reglamentaria, de futuras empresas turísticas, con lo que pretende constituirse en una norma abierta a las innovaciones del sector.

El Título II se dedica a la promoción turística de la Comunidad Valenciana, refiriéndose tanto a la imagen turística de la misma como a la definición de los objetivos de las acciones de promoción turística y de los propios instrumentos y acciones necesarios para el fortalecimiento y desarrollo del sector turístico valenciano.

Dentro de este título merecen especial atención los planes de carácter interdepartamental en los que se conjugan las diferentes competencias que inciden sobre un mismo producto turístico, tal y como ocurre con el turismo rural, al que se pretende dar mayor relevancia.

El Título III, se dedica a la regulación del Municipio Turístico.

El producto turístico tiene un gran componente municipal por cuanto los servicios, la escena urbana, la comunicación de la imagen de marca y otros aspectos de fuerte incidencia en la competitividad y comercialización del sector dependen en gran manera del grado de eficacia y compromiso asumidos por los Ayuntamientos.

La disputada competencia por conseguir cuotas de mercado les obliga a tener que asumir unos costes para los que no dispone de medios específicos compensatorios ni figuras recaudatorias alternativas, lo que les lleva a contraer unas obligaciones presupuestarias en sus gastos muy superiores a sus posibilidades de ingresos.

Así pues, mientras que la riqueza generada por la actividad turística puede repercutirse en todas las haciendas públicas locales a través de los mecanismos redistributivos existentes, los costes que soportan los Ayuntamientos por las funciones y los servicios extraordinarios que tienen que prestar debido a su condición turística, no reciben aportes financieros compensatorios.

La ley identifica los municipios turísticos en orden a consideraciones objetivas sobre el volumen de su oferta y su demanda valorando datos sobre afluencia, capacidad de alojamientos, temporalidad, etc. para su posible calificación y determinación de las necesidades a cubrir en los mismos.

Se pretende identificar los diferentes tipos de municipios turísticos y crear las bases para establecer las figuras compensatorias a su esfuerzo financiero en la medida que supere lo establecido como básico y necesario por su población residente.

El Título IV, dedicado a la ordenación de los Espacios Turísticos, pretende dotar a la Comunidad Valenciana de un Plan que, previos los estudios y análisis pertinentes, marque las líneas básicas a tener en cuenta para potenciar el desarrollo de una política turística eficaz y con proyección de futuro.

El asentamiento de actividades y estructuras turísticas homogéneas entre sí pero diferenciadas según zonas identificables de nuestra Comunidad, que pueden agruparse básicamente en torno a tres ámbitos territoriales como son, el litoral, el interior y las ciudades, con un potencial turístico en muchos casos consolidado pero en otros pendiente de desarrollar y ordenar, aconseja que se elaboren unas Directrices que por una parte den respuesta a los objetivos generales de la política turística y, por otra, tengan en cuenta las posibilidades y características especiales de cada zona o espacio delimitado, potenciando la incorporación al mercado turístico de aquellos productos que ofrezcan posibilidades en torno a lo que se viene a denominar turismo rural o de interior y turismo urbano, tratando de elevarlos al nivel de conocimiento de otras modalidades turísticas consolidadas. A la consecución de este objetivo pretende dar respuesta el Plan de Espacios Turísticos previsto en la Ley.

El Título V se dirige al establecimiento de un nuevo Régimen de Disciplina Turística, teniendo en cuenta que los esfuerzos de potenciación turística, hacen necesaria esta regulación para velar por la calidad de la oferta del producto turístico valenciano, amparando simultáneamente los recursos turísticos, los intereses de los empresarios, profesionales y trabajadores del sector, y los derechos de los usuarios de estos servicios turísticos, constituyendo, al mismo tiempo,

un instrumento ágil y útil para evitar las actividades turísticas clandestinas y la competencia desleal.

Se hace precisa esta nueva regulación de la materia sancionadora en el ámbito turístico, corrigiendo los defectos de que adolece la Ley 1/89, de 2 de marzo, por la que se establecía el régimen de inspección y procedimiento en materia de Disciplina Turística, hasta ahora vigente.

En concreto, se precisa adecuar la tipificación de las sanciones administrativas en materia turística a lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Finalmente, el Título VI dibuja la estructura básica de la administración turística de nuestra Comunidad, estableciendo el marco legal necesario para la existencia de la entidad de Derecho Público a la que se encomienda la ejecución de la política turística de la Generalitat Valenciana.

TÍTULO PRELIMINAR. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

La presente Ley tiene por objeto regular la promoción y ordenación de la actividad turística, establecer los principios generales del desarrollo y fomento del turismo sostenible, determinar las líneas básicas del municipio turístico y de las bases de ordenación de los espacios turísticos, así como el establecer el régimen sancionador aplicable a la materia y la organización de la administración turística en la Comunidad Valenciana.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La presente Ley será de aplicación en todo el territorio de la Comunidad Valenciana:

1. A las personas físicas o jurídicas que realicen una actividad turística en la Comunidad Valenciana y a los establecimientos turísticos en los que se preste dicha actividad.
2. A las personas físicas o jurídicas que, como usuarias turísticas, contraten o reciban los servicios resultantes del ejercicio de la actividad a que se refiere el apartado anterior.

TÍTULO I. De la ordenación de la actividad turística

CAPÍTULO I. Servicios, empresas y actividades turísticas

Artículo 3. De la prestación de los servicios turísticos

Uno. La actividad turística es la llevada a cabo por las empresas y profesiones turísticas, realizando actuaciones tendentes a procurar el descubrimiento, conservación, promoción, conocimiento y disfrute de los servicios turísticos.

Dos. Tendrán la consideración de servicio turístico la prestación, mediante precio, de las siguientes actividades:

1. Alojamiento.
2. Restauración.
3. Organización, intermediación y comercialización del producto turístico.
4. Difusión, asesoramiento e información sobre recursos y manifestaciones históricas, artísticas, culturales o cualesquiera otras de carácter turístico de la Comunidad Valenciana.
5. Entretenimiento, aventura, deportivas, culturales y cualesquiera de esparcimiento y ocio, así como otros servicios complementarios cuando se ofrezcan con fines turísticos.
6. Cualesquiera otros directamente relacionados con el turismo y que reglamentariamente se califiquen como tales por el Gobierno Valenciano.

Artículo 4. Empresas y establecimientos turísticos

Son empresas turísticas las personas físicas o jurídicas que realicen una actividad cuyo objeto sea la prestación de cualquiera de los servicios enumerados en el artículo anterior.

Se consideran establecimientos turísticos, los locales o instalaciones abiertos al público y acondicionados de conformidad con la normativa en su caso aplicable, en los que las empresas turísticas presten alguno o algunos de sus servicios.

Artículo 5. Clases de empresas turísticas

Las empresas turísticas pueden ser:

- a) De alojamiento.
- b) De restauración.
- c) De agencias de viajes.

d) De comercialización, intermediación, organización y prestación de cualesquiera servicios turísticos cuando estos no constituyan el objeto propio de las actividades relacionadas en los puntos anteriores.

e) De servicios complementarios.

Artículo 6. Profesiones turísticas

Son profesiones turísticas las que tengan por objeto la prestación de servicios de asesoramiento, difusión e información sobre los recursos y manifestaciones históricas, culturales, artísticas o cualesquiera otras de carácter turístico de la Comunidad Valenciana, cuando éstas se integren dentro del producto turístico y para cuyo ejercicio se exija la correspondiente licencia o habilitación.

CAPÍTULO II. De la actividad de alojamiento turístico

Artículo 7. Empresas de alojamiento turístico. Concepto

Son empresas de alojamiento turístico aquellas que desde un establecimiento abierto al público se dedican, de manera profesional, habitual y mediante precio, a proporcionar habitación a las personas, con o sin prestación de otros servicios de carácter complementario.

Artículo 7 bis. Principio de unidad de explotación¹

1. Los establecimientos de alojamiento turístico a que se refiere el artículo anterior deberán estar gestionados bajo el principio de unidad de explotación, correspondiendo su administración a una única persona titular, sobre la que recaerá la responsabilidad administrativa derivada de su funcionamiento.

2. El principio de la unidad de explotación supone que todas las unidades de alojamiento que integren la edificación o parte independiente y homogénea de la misma, ocupada por el establecimiento, deberán estar afectadas a la prestación del servicio de alojamiento turístico y que la gestión del conjunto será ejercida por una única empresa titular.

Artículo 8. Modalidades de la actividad de alojamiento

Uno. Para iniciar la actividad de alojamiento, bastará con presentar ante la administración turística competente comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad, debidamente cumplimentada, conforme al modelo oficial. Recibida la misma, el órgano competente la inscribirá en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana, clasificando al establecimiento en alguna de las siguientes modalidades:

1. Establecimientos hoteleros.
2. Bloques, conjuntos y viviendas turísticas, denominados apartamentos turísticos.
3. Campamentos de turismo.
4. Áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas.
5. Alojamiento turístico rural.
6. Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.²

Dos. La inclusión en una u otra modalidad de las previstas en el apartado anterior quedará supeditada al cumplimiento de los requisitos reglamentariamente determinados.³

Artículo 8 bis. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio⁴

1. Los establecimientos hoteleros a que hace referencia el artículo anterior, en los grupos, modalidades y categorías que reglamentariamente se determinen, podrán constituirse en régimen de propiedad horizontal o figuras afines, estando sometidos al principio de unidad de explotación y de uso turístico exclusivo.

2. Los establecimientos hoteleros que se constituyan en régimen de condominio, deberán:

¹ Añadido por el artículo 94 de la **Ley 7/2014, de 22 de diciembre**, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat (DOCV núm. 7432 de 29.12.2014). Ref. Base Datos 011461/2014

² Redacción dada al artículo 8.Uno por el artículo 95 de la **Ley 7/2014, de 22 de diciembre**.

³ Redacción dada al artículo 8.Dos por el artículo 51 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat (DOCV núm. 6175, de 30.12.2009). Ref. Base Datos 014617/2009.

⁴ Añadido por el artículo 96 de la **Ley 7/2014, de 22 de diciembre**.

a) Hacer constar en el Registro de la Propiedad, mediante nota marginal, la afección al uso turístico exclusivo de cada una de las unidades de alojamiento constituidas en régimen de propiedad horizontal o figuras afines y la cesión de uso permanente a la empresa explotadora, suscribiendo el correspondiente contrato por un período mínimo de diez años.

b) Cada uno de los adquirentes deberá comprometerse a que el inmueble en su conjunto, incluidas las zonas comunes y todas las unidades de alojamiento, sea gestionado por una única empresa explotadora, que deberá acreditar su habilitación para la explotación de todo el establecimiento en su conjunto.

3. Los adquirentes no podrán en ningún caso, dar un uso residencial a las unidades de alojamiento de su propiedad, entendiéndose por uso residencial a los efectos de esta ley, el reconocimiento en el contrato de cesión a la empresa explotadora, de una reserva de uso o de un uso ventajoso a favor del cesionario por un período superior a cuatro meses al año.

4. Los adquirentes deberán ser informados por escrito, con carácter previo a la compra de las unidades de alojamiento, de la afección del inmueble al uso turístico y de las demás condiciones que se establecen en este artículo.

Artículo 9. Calidad de instalaciones y servicios

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán, en todo momento, conservar en buen estado sus instalaciones y ofrecer el nivel de servicios acorde con la clasificación turística obtenida.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la revisión prevista en el apartado 3 del artículo 14 de esta ley.

CAPÍTULO III. De la actividad de restauración

Artículo 10. Concepto

Uno. A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de establecimientos de restauración aquellos que se dediquen de forma profesional, habitual y mediante precio a servir comidas, otros alimentos y bebidas para ser consumidas en el propio local, debiendo estar abiertos al público en general y sin perjuicio de que la dirección pueda dictar normas de régimen interior sobre el uso de sus servicios e instalaciones.

Dos. Reglamentariamente se determinarán, de forma expresa, aquellos establecimientos que deban considerarse incluidos en esta actividad.

En su caso, también se determinarán las clasificaciones y categorías para estos establecimientos, teniendo en cuenta sus servicios e instalaciones.

Tres. Se podrá crear una categoría especial para aquellos establecimientos de restauración que tengan como parte fundamental de su menú una cocina cuyas peculiaridades se identifiquen con las propias de la Comunidad Valenciana.

CAPÍTULO IV. De la actividad de las agencias de viaje

Artículo 11. Actividad de las Agencias de Viajes ⁵

Uno. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que, sin perjuicio de la realización cualquier actividad de mediación y/u organización de servicios turísticos, se dedican a la organización y venta de los denominados viajes combinados.

La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las personas a que se refiere este apartado.

Dos. El ejercicio de la actividad requerirá la presentación de comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad. Las agencias de viajes deberán suscribir garantía, cuya cuantía y características se establecerán reglamentariamente, para garantizar su responsabilidad contractual con el destinatario final del servicio. El justificante de su constitución deberá acompañar, en todo caso, a la comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad.

Tres. La clasificación y régimen administrativo aplicable a estas empresas turísticas será establecido reglamentariamente.

⁵ Redacción dada por el artículo 52 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

Artículo 12. Intrusismo⁶

El ejercicio de la actividad propia de las agencias de viajes sin haber efectuado la comunicación previa o la declaración responsable de inicio de actividad, será considerado intrusismo profesional y sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley.

CAPÍTULO V. De las empresas turísticas de servicios complementarios

Artículo 13. Concepto y requisitos

Uno. Son empresas turísticas de servicios complementarios aquellas que tengan por objeto la realización de actividades consideradas por la Administración de interés para el turismo o directamente relacionadas con el mismo.

Dos. La realización de dichas actividades podrá comunicarse a la Administración Turística a efectos de su inscripción en el correspondiente Registro.

Tres. La constancia registral de la mencionada actividad no suplirá las autorizaciones sectoriales que resulten preceptivas en cada caso para el ejercicio de la actividad.

CAPÍTULO VI. De la actividad y registro de las empresas turísticas⁷**Artículo 14. Ejercicio de la actividad turística**⁸

Uno. Las empresas turísticas, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 6 y 13 de la presente ley, deberán notificar a la administración turística el ejercicio y cese de su actividad o las modificaciones que durante la misma pudieran producirse mediante la presentación, de una comunicación previa o declaración responsable, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Posteriormente, en caso de que proceda, el órgano competente inscribirá o cancelará de oficio a las empresas en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con lo comunicado, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tenga atribuidas y de lo establecido en el apartado tres del presente artículo.

Dos. Realizada la comunicación previa o la declaración responsable de inicio de actividad, ésta deberá comenzar de forma efectiva en el plazo máximo de dos meses. En caso contrario, aquéllas quedarán sin efecto, y se procederá, previa instrucción del oportuno expediente en el que se dará audiencia al interesado, a la baja y cancelación de la inscripción en el Registro de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana.

Tres. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la administración turística de éstas, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, y dará lugar a la no inscripción en el Registro o, en su caso y previa instrucción del oportuno expediente en el que se dará audiencia al interesado, a la baja y cancelación de la inscripción en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles y administrativas a que hubiera lugar.

Cuatro. La modalidad y, en su caso, clasificación con la que se inscriba al establecimiento se mantendrá en tanto sean cumplidos los requisitos tenidos en cuenta al efectuarla, y mientras persista el carácter turístico de la actividad, pudiendo revisarse de oficio o a petición de parte, previa instrucción del oportuno procedimiento. Dicha revisión podrá dar lugar a una variación de su clasificación o la baja del mismo en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana.

Cinco. La resolución de este tipo de procedimientos deberá notificarse en el plazo máximo de seis meses desde que se hubiese iniciado.

⁶ Ibídem, artículo 53.

⁷ Ibídem, artículo 54.

⁸ Ibídem, artículo 55.

Artículo 15. Registro de empresas turísticas⁹

Uno. El Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana, tiene naturaleza administrativa y dependerá del órgano que tenga atribuida la competencia en materia turística.

Dos. El Registro será público, la inscripción será gratuita y su régimen de funcionamiento se desarrollará reglamentariamente.

Tres. La inscripción de empresas y establecimientos turísticos se practicará de oficio una vez recibida, en su caso, la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad debidamente cumplimentada. Las profesiones turísticas serán inscritas de oficio una vez hayan obtenido la habilitación turística y, las empresas de servicios complementarios, una vez comprobado su interés turístico.

Cuatro. Transcurridos tres meses desde la notificación de la denegación o la cancelación y baja de la inscripción en el Registro podrá presentarse una nueva comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad que deberá ir acompañada de la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente, pudiendo ser objeto de inspección previa a la inscripción en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana.

Artículo 16. Régimen de precios en materia de turismo

El régimen de precios y reservas aplicable a las empresas y establecimientos turísticos será el reglamentariamente establecido.

CAPÍTULO VII. Derechos y deberes en materia turística

Artículo 17. Derechos

Uno. Derechos de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas.

Constituyen derechos de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas los siguientes:

1. Obtener de las empresas sometidas a la presente ley información concreta y veraz sobre los bienes y servicios que se les oferten.

2. Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas y obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, facturas legalmente emitidas.

3. Formular reclamaciones de acuerdo con lo previsto en esta ley o en la reglamentación que la desarrolle.

4. A que los establecimientos que desarrollen una actividad turística cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, así como la específica en materia turística.

5. El libre acceso a los establecimientos turísticos a los que esta ley se refiere, sin más limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas.

6. Los demás derechos reconocidos por el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de las personas físicas o jurídicas consumidoras y usuarias.

Dos. Derechos de las empresas turísticas.

Las empresas que cumplan con los deberes señalados en la presente ley gozarán de los siguientes derechos:

1. A que se incluyan sus instalaciones, características y oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la administración turística de la Generalitat.

2. Al acceso a las acciones de promoción turística que les resulten apropiadas, realizadas por la administración turística de la Generalitat.

3. A poder participar en subvenciones, ayudas y programas de fomento turístico que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 18. Obligaciones

Uno. Obligaciones de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas.

Son obligaciones de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas, las siguientes:

1. Observar las normas usuales de convivencia.

2. Satisfacer 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 o queja exima del citado pago.

⁹ Redacción dada por el artículo 56 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

3. Respetar y someterse a las prescripciones particulares en los lugares, establecimientos, instalaciones y empresas cuyos servicios contraten o disfruten.

Dos. Deberes de las empresas y profesiones turísticas.

1. El ejercicio de la actividad turística empresarial es libre, sin más limitaciones que las establecidas en las normas legales en vigor.

2. Para el establecimiento y desarrollo de la actividad, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, las empresas y profesiones turísticas estarán sometidas, además, al cumplimiento de los siguientes deberes específicos: ¹⁰

a) Comunicar el inicio de actividad del modo que reglamentariamente se determine, cumplir los requisitos establecidos en la normativa turística vigente y mantenerlos durante el periodo de tiempo inherente a su ejercicio.

b) Clasificar turísticamente los establecimientos y/u obtener la habilitación necesaria para el ejercicio de cualquier actividad turística que se pretenda desarrollar en la Comunitat Valenciana.

c) Cumplir los deberes impuestos por la legislación vigente y, en especial, los de información y las obligaciones específicas en materia de reclamaciones que establece la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

3. A que en sus actuaciones las empresas turísticas respeten la forma de vida, las manifestaciones culturales y las características del entorno protegiéndolos de cualquier agresión, manipulación o falseamiento.

Artículo 18 bis. Publicidad del número de inscripción ¹¹

El número de inscripción en el Registro de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas asignado a cada vivienda turística, deberá de constar en todo tipo de publicidad que los anuncie.

CAPÍTULO VIII. Competitividad del producto turístico

Artículo 19. Competitividad turística

Uno. La mejora de la competitividad del sector turístico se basará en la incorporación de los criterios de calidad, innovación y sostenibilidad 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.

Dos. La formación profesional turística, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de formación profesional reglada, se fomentará básicamente a través de la red de Centros de Desarrollo Turístico de l'Agència Valenciana del Turisme y de sus acciones concretas en materia de formación, realizando y promocionando cursos, seminarios, jornadas o concediendo ayudas para la realización de las mismas o de cualesquiera otras acciones dirigidas a este fin.

TÍTULO II. De la promoción turística de la Comunidad Valenciana

CAPÍTULO I. De la imagen turística de la Comunidad Valenciana

Artículo 20. Imagen turística

La imagen turística de la Comunidad Valenciana en su conjunto es un patrimonio de los valencianos, por lo que corresponde básicamente a la Generalitat Valenciana, a través de l'Agència Valenciana del Turisme, la definición y el establecimiento de las oportunas estrategias para su comunicación.

Artículo 21. Símbolos identificativos

El uso de los símbolos identificativos, mensajes y estrategias de la imagen turística de la Comunidad Valenciana, deberá ajustarse a las directrices que al objeto se dicten por l'Agència Valenciana del Turisme. Para su utilización será preceptiva la autorización expresa de dicha entidad, quién podrá supervisar el cumplimiento de las directrices dictadas.

En los programas de apoyo y cooperación de l'Agència Valenciana del Turisme que tengan como finalidad la producción de soportes de comunicación o campañas de difusión, la inclusión

¹⁰ Redacción dada al punto 2 por el artículo 57 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

¹¹ Añadido por el artículo 97 de la **Ley 7/2014, de 22 de diciembre**.

de los símbolos turísticos de la Comunidad Valenciana deberá cumplir lo anteriormente dispuesto.

CAPÍTULO II. Objetivos, instrumentos y acciones de promoción turística

Artículo 22. Objetivos

Uno. Corresponde a la Generalitat Valenciana, a través de l'Agència Valenciana del Turisme:

- a) La elaboración y determinación de las líneas básicas conducentes a facilitar la correcta comercialización de la oferta turística de la Comunidad Valenciana, incentivando la demanda por medio de las oportunas acciones de promoción que se proyecten dentro y fuera de su ámbito territorial.
- b) La divulgación de los recursos turísticos que puedan satisfacer las nuevas tendencias de la demanda.
- c) La diversificación de la imagen turística de la Comunidad Valenciana, complementando su oferta con la incorporación de todas sus posibilidades capaces de atraer los diferentes segmentos de la demanda.
- d) La comunicación de la mejor imagen, la eficacia y la competitividad de los productos turísticos que en su conjunto componen la oferta tradicional del sector turístico valenciano.

Dos. Son objetivos fundamentales a alcanzar a través de estas líneas básicas de actuación, los siguientes:

- a) Consolidar la Comunidad Valenciana como uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional e internacional.
- b) Propiciar el crecimiento de la actividad turística desde el enfoque del desarrollo sostenible, procurando a tal efecto la satisfacción de las necesidades turísticas de los usuarios y usuarias a través de las instalaciones más idóneas y del respeto a los valores ecológicos y patrimonio cultural.
- c) Determinar e impulsar mecanismos para la desestacionalización de la actividad turística.
- d) Potenciar las acciones de promoción de la oferta turística de la Comunidad Valenciana, y sus distintas marcas y productos turísticos, dentro y fuera de su ámbito territorial.

Artículo 23. Instrumentos de la promoción turística

La potenciación y desarrollo de la actividad turística se llevará a cabo atendiendo a la consecución de los objetivos señalados anteriormente a través de los Programas elaborados a tal fin por l'Agència Valenciana del Turisme, que podrán tener carácter anual o plurianual.

Asimismo podrán establecerse planes de carácter interdepartamental para aquellas actividades en las que incidan las competencias de distintos órganos de la administración autonómica.

Artículo 24. Acciones de promoción turística

L'Agència Valenciana del Turisme, para lograr los objetivos señalados en este título podrá desarrollar, entre otras, las siguientes acciones:

- a) La potenciación, conservación y difusión de los recursos turísticos de la Comunidad Valenciana.
- b) La realización de jornadas de promoción y la asistencia a ferias, tanto a nivel nacional como internacional.
- c) La realización de viajes de familiarización dirigidos a *tour operators* y agentes del sector, tanto nacionales como extranjeros.
- d) La organización de viajes de familiarización para medios de comunicación y prescriptores sociales.
- e) El patrocinio de aquellas actuaciones que redunden en beneficio del cumplimiento de los objetivos de dicha entidad en materia de promoción.
- f) Cualesquiera otras acciones que puedan considerarse convenientes y necesarias en orden al desarrollo turístico sostenible de la Comunidad Valenciana.

TÍTULO III. Del municipio turístico

CAPÍTULO I. Definición y tipología

Artículo 25. Concepto de Municipio Turístico

Uno. Podrán alcanzar la consideración de municipio turístico de la Comunidad Valenciana aquellos que puedan identificarse con alguno de los siguientes supuestos:

- Destino Turístico. Aquellos que a lo largo de todo el año mantienen una afluencia de visitantes, pernoctando en los mismos, superior al número de personas inscritas en su padrón municipal de residentes, suponiendo esta actividad la base de su economía y en los que la capacidad de sus alojamientos turísticos resulte superior a la de sus viviendas de primera residencia.

- Destino Vacacional. Aquellos que en algún momento del año tienen una afluencia de visitantes, pernoctando en los mismos, superior al número de personas inscritas en su padrón municipal de residentes, pudiendo tener como complemento para su economía otras actividades y que la capacidad de sus alojamientos turísticos, añadida a la de las viviendas de segunda residencia resulte superior a la de sus viviendas de primera residencia; en dicho cómputo, el número de plazas en alojamientos turísticos deberá representar al menos el uno por ciento de su oferta.

- Destino de atracción turística. Aquellos que por sus atractivos naturales, monumentales, socioculturales o por su relevancia en algún mercado turístico específico, reciben en un determinado momento del año un número significativo de visitantes en relación a su población de derecho, sin que los mismos pernocten necesariamente en ellos.

Dos. Lo dispuesto en este título se entenderá con estricto respeto a la legislación básica sobre régimen local.

CAPÍTULO II. Consideraciones generales

Artículo 26. Directrices generales

Uno. Toda actividad turística desarrollada en los municipios que obtengan la calificación de turísticos atenderá:

a) A la salvaguarda del medio ambiente y los valores ecológicos de la Comunidad Valenciana.

b) A la protección de los valores culturales y tradicionales de la población autóctona.

c) A la preservación de los bienes públicos o privados que guarden relación con el turismo.

Dos. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana en el ejercicio de sus competencias turísticas atenderán a los principios de colaboración, coordinación e información mutua.

Tres. Todos los municipios, tengan o no la condición de municipio turístico según esta ley, seguirán teniendo la cobertura, para su desarrollo turístico, de los planes y programas de l'Agència Valenciana del Turisme.

Artículo 27. Mediación de l'Agència Valenciana del Turisme

La declaración de un municipio como turístico supondrá que, las actuaciones que se establezcan entre la Generalitat y los municipios turísticos que afecten a sus dotaciones turísticas, así como a la prestación de los servicios turísticos o a la promoción y comunicación de su imagen, tendrán en cuenta los objetivos y estrategias de l'Agència Valenciana del Turisme, a cuyo fin ésta emitirá el correspondiente informe.

Artículo 28. Respeto al principio de igualdad municipal

El régimen previsto en esta Ley se aplicará a todos aquellos municipios que así lo soliciten cuando reúnan los requisitos exigidos en la misma para su declaración como municipio turístico.

CAPÍTULO III. Procedimiento para la declaración de municipio turístico

Artículo 29. Procedimiento

Uno. Para que pueda procederse a la declaración de municipio turístico, será necesario que así se acuerde por el municipio correspondiente y que se reúnan los requisitos legalmente establecidos.

El acuerdo de solicitud de declaración de municipio turístico, deberá adoptarse por el pleno del Ayuntamiento, con el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros de la Corporación. Dicho acuerdo, que deberá especificar la vía de acceso a la condición de municipio turístico de conformidad con lo establecido en el artículo 25, será remitido a l'Agència Valenciana del Turisme acompañado de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en dicho precepto.

Dos. El expediente será tramitado por l'Agència Valenciana del Turisme que, comprobada la documentación remitida y solicitados en su caso, los informes oportunos para completarla, dictará resolución provisional de concesión o denegación de la declaración del municipio como turístico en virtud de las vías establecidas.

Asimismo el expediente será sometido a información pública por un plazo de veinte días mediante anuncio en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

De la resolución provisional de denegación motivada de la declaración de municipio turístico se dará traslado al respectivo Ayuntamiento al objeto de que por el mismo se formulen las alegaciones que se consideren necesarias.

Tres. Transcurrido el período de información pública y a la vista de las alegaciones formuladas, en su caso, por los interesados e interesadas, por la Presidencia Ejecutiva de l'Agència Valenciana del Turisme se dictará resolución acordando proponer al Gobierno Valenciano la concesión o la denegación de la declaración de Municipio Turístico.

La declaración de Municipio Turístico se acordará por Decreto del Gobierno Valenciano.

CAPÍTULO IV. Bases para el régimen de los municipios turísticos

Artículo 30. Principios generales

Uno. El régimen especial de los municipios turísticos de la Comunidad Valenciana, declarados Municipio Turístico por la vía de Destino Turístico se asienta sobre las siguientes bases:

- a) Los servicios públicos tendrán una orientación turística preferente.
- b) En la tramitación de los planes urbanísticos municipales, se requerirá informe preceptivo de l'Agència Valenciana del Turisme, que no tendrá carácter vinculante.
- c) Se prestará especial atención a la identificación de sus núcleos turísticos y a la conservación y diversificación de sus atractivos, sean de tipo natural o urbano.
- d) Podrán suscribir con la Generalitat Valenciana Convenios para determinar las formas de cooperación y coordinación, en el ejercicio de aquellas competencias que sean necesarias para prestar adecuadamente sus servicios específicos, y si procede para establecerlos, de conformidad con lo establecido en esta ley.

Dos. El régimen especial de los municipios turísticos de la Comunidad Valenciana declarados Municipio Turístico por la vía de Destino Vacacional se asienta sobre las siguientes bases:

- a) En la tramitación de los planes urbanísticos municipales, se requerirá informe preceptivo de l'Agència Valenciana del Turisme, que no tendrá carácter vinculante.
- b) Se prestará especial atención a la identificación de sus núcleos turísticos y a la conservación y diversificación de sus atractivos, sean de tipo natural o urbano.
- c) Podrán suscribir con la Generalitat Valenciana Convenios para determinar las formas de cooperación y coordinación, en el ejercicio de aquellas competencias que sean necesarias para prestar adecuadamente sus servicios específicos, y si procede para establecerlos, de conformidad con lo establecido en esta ley.

Tres. El régimen especial de los municipios turísticos de la Comunidad Valenciana declarados Municipio Turístico por la vía de Destino de atracción turística se asienta sobre las siguientes bases:

- a) Se prestará especial atención a la identificación de sus núcleos turísticos y a la conservación y diversificación de sus atractivos, sean de tipo natural o urbano.
- b) Podrán suscribir con la Generalitat Valenciana Convenios para determinar las formas de cooperación y coordinación, en el ejercicio de aquellas competencias que sean necesarias para prestar adecuadamente sus servicios específicos, y si procede para establecerlos, de conformidad con lo establecido en esta ley.

Artículo 31. Pérdida de la condición de municipio turístico

Uno. La condición de municipio turístico en cualquiera de sus modalidades, concedida conforme a las disposiciones de esta ley, podrá perderse por alguna de las siguientes causas:

1. Variación sustancial de las condiciones que dieron lugar a la declaración de municipio turístico.

2. Incumplimiento de alguna de las bases establecidas en el artículo anterior sobre las que se asienta el régimen especial derivado de la propia calificación como municipio turístico.

3. A petición propia del municipio, adoptada por el mismo procedimiento que la solicitud. En el supuesto de encontrarse en vigor un Convenio a los que se refiere el presente título, deberá arbitrarse la forma de cancelación del mismo.

4. Incumplimiento por parte de los municipios de las condiciones particulares contenidas en los convenios que, conforme al capítulo siguiente, puedan suscribir con l'Agència Valenciana del Turisme, cuando así venga determinado en los mismos.

Dos. La descalificación se tramitará por l'Agència Valenciana del Turisme, previa la instrucción de un expediente contradictorio, y será acordada por el Gobierno Valenciano mediante Decreto.

CAPÍTULO V. Tipos de convenios que podrán suscribirse entre la Generalitat Valenciana y los municipios turísticos

Artículo 32. Tipos de convenio

La Generalitat Valenciana, a través de l'Agència Valenciana del Turisme, podrá celebrar tres tipos de Convenios con los municipios turísticos, en función de los objetivos perseguidos por los mismos.

Sección primera. Convenio para la compensación financiera

Artículo 33. Objeto

Uno. Cuando la finalidad perseguida sea compensar el esfuerzo financiero adicional realizado por los Ayuntamientos Turísticos en aquellas partidas que sufran incrementos que no puedan ser costeados a través de tributos, podrá suscribirse un convenio en el que la Generalitat Valenciana asuma parte de dicho esfuerzo financiero adicional producido por la implicación o el componente turístico del municipio mismo.

Dos. Reglamentariamente se especificarán los indicadores a tener en cuenta, los porcentajes, topes o cuantías de cada caso, así como el procedimiento, plazos de tramitación y duración de los convenios, que por esta misma vía podrán variarse para adecuarse a los criterios y circunstancias presupuestarios de cada ejercicio.

Sección segunda. Convenio para la adaptación de los municipios turísticos

Artículo 34. Objeto

Uno. Cuando la finalidad perseguida sea cofinanciar proyectos a realizar en los municipios turísticos que tengan como objetivo la mejora de espacios de uso turístico o de los servicios tendentes a configurar un producto turístico más competitivo y a comunicar la imagen de una oferta de calidad, capaz de satisfacer las exigencias de la demanda respecto a los aspectos y equipamientos urbanos y medioambientales que persigan, además, la viabilidad y sostenibilidad del desarrollo turístico, los municipios turísticos podrán suscribir con la Generalitat Valenciana un Convenio de colaboración por el que ésta asumirá un determinado porcentaje del coste de dicho proyecto.

Los proyectos podrán ser cofinanciados con los Ayuntamientos o con el sector privado o, en su caso, con ambos y deberán cumplir la normativa que les sea de aplicación, así como los criterios y estrategias emanadas de la Generalitat Valenciana.

Dos. Reglamentariamente se especificarán los criterios, líneas de actuación y particularidades a observar por los proyectos, así como el procedimiento, plazos de tramitación y duración de los convenios.

Sección tercera. Convenio para la competitividad y la comunicación

Artículo 35. Objeto

Uno. Cuando la finalidad perseguida sea la promoción y comercialización, tanto a nivel nacional como internacional, de los municipios turísticos de la Comunidad Valenciana, que requiera del adecuado posicionamiento de aquellos en sus correspondientes mercados con el fin de mejorar su competitividad, éstos podrán suscribir con la Generalitat Valenciana el correspondiente convenio de colaboración por el que ésta asumirá parte de los gastos que con este motivo se ocasionen.

Por medio de este tipo de convenio se pretende dar apoyo técnico y financiero a la promoción de aquellos municipios turísticos que realicen acciones programadas, tendentes a comunicar y comercializar sus productos turísticos contando con la participación económica y estratégica del sector.

Los recursos económicos y logísticos de que se disponga, la aplicación de estrategias y medios técnicos, así como la competitividad de los mercados en los que esté involucrado el municipio turístico, deberán ser valorados a priori para asegurar que las acciones programadas alcancen el umbral de eficacia que garantice la rentabilidad de la inversión.

La estrategia de comunicación de los proyectos a cofinanciar no deberá ser contraria a la de l'Agència Valenciana del Turisme.

Dos. Reglamentariamente se especificarán los criterios, líneas de actuación y particularidades a cumplir por las campañas de promoción y comercialización, así como el procedimiento, plazos de tramitación y duración de los convenios.

TÍTULO IV. Bases para la ordenación de los espacios turísticos

CAPÍTULO I. Espacios turísticos

Artículo 36. Definición

Se consideran «Espacios Turísticos» aquellas áreas delimitadas de territorio cuyas estructuras y actividades turísticas gocen de tal homogeneidad que permita la ejecución de una política turística común y uniforme para toda el área.

Artículo 37. Características

La homogeneidad en estructuras y actividades a que se refiere el artículo anterior deberá referirse a los siguientes extremos:

1. Modelo territorial y urbanístico.
2. Recursos naturales, patrimoniales y culturales.
3. Infraestructuras.
4. Gestión medioambiental.
5. Posibilidades de complementación recíproca entre los municipios que integren el «Espacio Turístico».
6. Comportamiento de la oferta y la demanda.

Artículo 38. Plan de Espacios Turísticos

Con objeto de articular una política turística eficaz que permita el desarrollo turístico continuado de los «Espacios Turísticos», por l'Agència Valenciana del Turisme se aprobará un Plan que contendrá:

1. La delimitación de zonas de la Comunidad Valenciana en «Espacios Turísticos».
2. Las Directrices Generales para la actuación en materia de turismo sobre los «Espacios Turísticos» delimitados.
3. Las Directrices Particulares para cada una de las zonas o Espacios delimitados.

Artículo 39. Carácter orientativo del Plan

El Plan que se redacte podrá servir de orientación a las Administraciones Públicas que ejerzan competencias sobre las materias afectadas en sus respectivos ámbitos, y en todo caso respetará la distribución competencial básica vigente.

Artículo 40. Objetivos del Plan

El Plan contendrá las medidas precisas para la ordenación de los Espacios que se delimiten teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

1. El desarrollo ecológicamente sostenible de la actividad turística.
2. La Planificación y ordenación de la oferta turística en su conjunto.
3. El incremento de la calidad de los servicios turísticos de manera que den respuesta a los niveles esperados por los diversos segmentos de la demanda.
4. La consolidación de los espacios turísticos actuales y sus mercados.
5. El desarrollo de nuevos espacios atractivos para nuevos segmentos de la demanda que permitan la incorporación a los mercados de los nuevos productos enmarcados bajo la denominación de turismo rural o de interior y turismo urbano.

6. Garantizar que las acciones que se prevean se realicen con total respeto a los recursos naturales existentes.

CAPÍTULO II. Directrices generales y particulares

Artículo 41. Directrices Generales

Uno. Las Directrices Generales para la ordenación de los «Espacios Turísticos» contendrán propuestas de acción ecológicamente sostenibles respecto de los diversos elementos que condicionan el desarrollo turístico.

Dos. Las propuestas de acción a que se refiere el párrafo anterior se referirán:

1. A la oferta turística.
2. Al medio urbano.
3. A los otros ámbitos territoriales: espacios del litoral y espacios rurales o de interior.
4. A las infraestructuras y equipamientos colectivos.
5. A los agentes intervinientes en el Sector.
6. A cualquier otro condicionante del desarrollo turístico de los Espacios delimitados.
7. A la salvaguarda y restauración de los valores medioambientales y a los ecosistemas.

Artículo 42. Directrices Particulares

Las Directrices Particulares contendrán medidas concretas para cada Espacio delimitado, y se elaborarán teniendo en cuenta la vocación de cada «Espacio Turístico» en relación con las actividades y recursos turísticos que se pretendan mantener, modificar o activar, así como con el modelo territorial y urbanístico sostenible desarrollado en la zona.

TÍTULO V. Disciplina turística

CAPÍTULO I. De la potestad sancionadora

Artículo 43. Principios generales

Uno. Dentro del ámbito de aplicación de esta ley, solo se podrán sancionar conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas establecidas en esta Ley.

Las infracciones deberán ser consumadas.

Las disposiciones sancionadoras producirán efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor.

Dos. Las infracciones en materia de turismo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 44. Concepto de infracción

Se consideran infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley. Las infracciones se clasifican en leves, graves o muy graves. No constituirá infracción la negativa a continuar prestando un servicio cuando el o la cliente se niegue, sin causa justificada, al abono de los ya percibidos.

Artículo 45. Tipicidad

Uno. Las infracciones administrativas contenidas en la presente ley solo podrán ser castigadas mediante las sanciones establecidas en este Título.

Dos. Reglamentariamente se podrán introducir especificaciones o graduaciones taxativamente al cuadro de las infracciones o sanciones establecidas en esta Ley que, sin constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de los que la ley contempla, contribuyan a la más correcta identificación de las conductas o a la más precisa determinación de las sanciones correspondientes.

Artículo 46. Tipos de sanciones ¹²

Las sanciones administrativas serán:

- Apercibimiento.
- Multas.

¹² Redacción dada por el artículo 58 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

- Suspensión del ejercicio de la profesión o actividad turística.
- Clausura del establecimiento turístico.

Artículo 47. Sujetos responsables ¹³

Uno. Serán sujetos responsables de las infracciones administrativas en materia turística, aún a título de simple inobservancia:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos o profesiones turísticas, inscritas en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat valenciana.

b) Las personas físicas o jurídicas que, debiendo hacerlo, no han presentado comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad, o por ser ésta inexacta, falsa o incompleta, no esten inscritas en el Registro General de Empresas Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana. Así también, quienes careciendo de habilitación, realicen cualquier clase de actividad turística que la requiera.

c) Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas y establecimientos o que realicen actividades turísticas en la Comunitat Valenciana.

Dos. El o la titular de una empresa, actividad o profesión turística será responsable de las infracciones administrativas en materia turística cometidas por el personal a su servicio en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 48. Responsabilidad

Uno. Las responsabilidades administrativas en materia turística serán compatibles con la exigencia a la persona física o jurídica infractora de la reposición de la situación alterada por ella misma a su estado original, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados, que podrán ser determinados por el órgano competente para la resolución del expediente sancionador, debiendo, en este caso, comunicarse a la infractora para su satisfacción en el plazo que al efecto se determine y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente.

Dos. También serán compatibles con la restitución a los perjudicados de lo indebidamente percibido, en el supuesto de percepción de precios superiores a los publicitados o de cobro de servicios no prestados, incrementados, en su caso, con los intereses de demora que correspondan. ¹⁴

Artículo 49. Viajes combinados

En el supuesto de que la infracción se hubiera cometido en el contexto de un viaje combinado regulado en la ley 21/1995, de 6 de julio, la determinación de la responsabilidad se ajustará a lo establecido en la misma.

Artículo 50. Infracciones leves ¹⁵

Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:

1. El incumplimiento de la obligación de exhibir los distintivos o placas normalizadas que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, o su exhibición sin reunir las formalidades exigidas.

2. La incorrección, por parte del personal, en el trato a los clientes o a las clientas.

3. Las deficiencias en la limpieza y funcionamiento de locales, instalaciones, mobiliario y enseres.

4. El incumplimiento del deber de conservar durante el plazo de tiempo reglamentariamente establecido, copia de las facturas o cualquier otra documentación.

5. Cualquier infracción que aunque tipificada como grave no merezca tal calificación, en razón de su naturaleza, ocasión o circunstancias.

Artículo 51. Infracciones graves ¹⁶

Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:

1. La utilización comercial de denominaciones, distintivos o placas diferentes a los que correspondan a la actividad, de acuerdo con la clasificación, inscripción o habilitación otorgados

¹³ Redacción dada por el artículo 59 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

¹⁴ *Ibidem*, artículo 60.

¹⁵ *Ibidem*, artículo 61.

¹⁶ *Ibidem*, artículo 62.

por la administración, o con la comunicación efectuada a la misma, siempre que sean expresivos de una categoría, actividad o modalidad diferente de aquellas.

2. Facilitar información al usuario o a la usuaria que genere expectativas de disfrutar de instalaciones o servicios de categoría o calidad superiores a las realmente prestadas. Así como, la emisión de publicidad falsa o que induzca a engaño.

3. La carencia de la documentación exigida por la normativa vigente o su utilización sin ajustarse a las formalidades exigidas.

4. La deficiente prestación de servicios exigibles, así como el deterioro de las instalaciones.

5. La prohibición del libre acceso o expulsión del establecimiento así como la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada o por cualquier forma de discriminación.

6. Carecer de hojas de reclamación a disposición de los clientes y de las clientas, la negativa a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan, sin causa justificada.

7. La emisión de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.

8. El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado.

9. El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación.

10. La percepción de precios superiores a los publicitados o a los exhibidos, así como la falta de publicidad de todos o alguno de los mismos.

11. La negativa a expedir factura de cobro de los servicios consumidos a solicitud del cliente o de la clienta, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.

12. La modificación sustancial del establecimiento o de los requisitos preceptivos para el ejercicio de la actividad, sin haberlo comunicado del modo reglamentariamente determinado.

13. La obstrucción a la labor de la inspección de turismo en el ejercicio de sus funciones.

14. La negativa a facilitar a la administración, cualquier información relativa a la actividad turística desarrollada, o suministrarla falsa o errónea.

15. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, sanidad e higiene y del sector de actividad en cada caso aplicable.

16. La utilización de los símbolos identificativos, mensajes y estrategias de la imagen turística de la Comunitat Valenciana, que no se ajusten a las directrices dictadas al respecto por la Conselleria competente en materia de turismo y supongan un detrimento grave de aquella.

17. Cualquier infracción que aunque tipificada como muy grave no merezca tal calificación, en razón de su naturaleza, ocasión o circunstancias.

Artículo 52. Infracciones muy graves ¹⁷

Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:

1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado o sin la habilitación preceptiva para ello.

2. No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio, así como carecer de la documentación sustancial que deba acompañarse o incorporarse a una declaración responsable o a una comunicación previa.

3. Carecer de la fianza exigida por la norma correspondiente o, disponiendo de la misma, que no alcance la cuantía exigida por la norma.

4. El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, o de sanidad e higiene, cuando entrañe grave riesgo para la integridad física o salud de las personas.

5. El incumplimiento de las obligaciones de publicidad y comunicación en la comercialización de apartamentos o viviendas turísticas, siendo responsables solidarios de la inclusión y la veracidad de los datos incluidos en sus medios los titulares de los canales de publicidad o comercialización. ¹⁸

¹⁷ Ibídem, artículo 63.

¹⁸ Apartado añadido por el artículo 98 de la **Ley 7/2014, de 22 de diciembre**.

Artículo 53. Sanciones

Uno. Las infracciones de carácter leve serán sancionadas con:

- a) Apercibimiento
- b) Multa de hasta 100.000 pesetas.

Dos. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con:

- a) Multa de hasta 1.000.000 de pesetas.
- b) Clausura del establecimiento o actividad turística por un período de hasta seis meses en el supuesto de la existencia de deficiencias graves o por un período superior hasta la subsanación de las deficiencias observadas.
- c) Suspensión de hasta seis meses para el ejercicio de una profesión turística.

La sanción de multa será compatible con cualquiera de las restantes medidas en razón de las circunstancias concurrentes.

Tres. Las infracciones de carácter muy grave serán sancionadas con: ¹⁹

- a) Multa de hasta 90.151,82 euros.
- b) Clausura del establecimiento o actividad turística por un período de hasta tres años en el supuesto de la existencia de deficiencias muy graves o por período superior hasta la subsanación de las deficiencias observadas.
- c) Suspensión de hasta tres años para el ejercicio de una profesión turística.

La sanción de multa será compatible con cualquiera de las restantes medidas en razón de las circunstancias concurrentes.

Artículo 54. Graduación de las sanciones

En la imposición de sanciones, se guardará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrencia, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:

1. Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

- a) La falta de intencionalidad.
- b) El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.
- c) La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador. ²⁰
- d) La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

2. Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad

- a) La reiteración entendida como la comisión en el término de dos años, de dos o más infracciones de cualquier carácter, que así hayan sido declaradas por resolución firme.
- b) La naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- c) El beneficio ilícito obtenido.
- d) La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

3. La concurrencia de más de una de las circunstancias agravantes o atenuantes podrá determinar la imposición de sanciones correspondientes a infracciones de carácter superior o inferior respectivamente.

Artículo 55. Prescripción

Las infracciones y sanciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las infracciones leves prescribirán en el plazo de seis meses, las graves en el plazo de un año y las muy graves en el de dos años.
- b) Las sanciones impuestas por faltas leves prescribirán en el plazo de un año, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas muy graves, a los tres años.
- c) El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado o de la interesada, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.
- d) El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado o de la interesada, del procedimiento

¹⁹ Redacción dada por el artículo 64 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

²⁰ *Ibidem*, artículo 65.

de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

CAPÍTULO II. Del procedimiento sancionador ²¹

Artículo 56. Principios generales

El ejercicio de la potestad sancionadora se regirá por el procedimiento que se establezca por vía reglamentaria.

Artículo 57. Órganos competentes

Los órganos competentes para la iniciación y para la resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones administrativas en materia de turismo se determinarán reglamentariamente.

Artículo 58. Medidas provisionales y cautelares

Uno. En cualquier momento del procedimiento se podrá proceder mediante acuerdo motivado del órgano instructor a la adopción de medidas provisionales que aseguren la eficacia de la resolución que pudiera recaer. Por vía reglamentaria se concretará la naturaleza y el alcance de estas medidas.

Dos. Sin perjuicio de la instrucción del correspondiente expediente sancionador, por razones graves de seguridad podrá acordarse cautelarmente la clausura inmediata del establecimiento o precintado de instalaciones durante el tiempo necesario para la subsanación de los defectos existentes.

El acuerdo será adoptado por el órgano que reglamentariamente se determine, previo informe o a petición, en su caso, de otros organismos competentes en la materia.

Tres. No tendrá la consideración de sanción, la clausura de establecimientos turísticos que se encuentren abiertos al público sin que sus titulares hayan efectuado la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad. Tampoco tendrá tal consideración la suspensión del ejercicio de profesiones o actividades turísticas que se desarrollen sin la habilitación administrativa, hasta la declaración u obtención de las mismas, acordada por el órgano que reglamentariamente se determine previa audiencia del interesado o de la interesada. Dicha medida cautelar podrá adoptarse una vez incoado el correspondiente expediente sancionador. ²²

Artículo 59. Presunción de no existencia de responsabilidad

1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

2. Los hechos constatados por la inspección de turismo a la que se reconoce la condición de autoridad y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses puedan aportar los propios administrados.

Artículo 60. Resolución del procedimiento

La resolución que ponga fin al procedimiento habrá de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente.

En la misma no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica.

Artículo 61. Multa coercitiva

1. La ejecución de las resoluciones recaídas en los expedientes sancionadores podrá realizarse mediante la aplicación de las medidas de ejecución forzosa previstas en el capítulo V del Título VI de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Las multas coercitivas serán independientes de las sanciones y compatibles con las mismas. Los órganos sancionadores podrán imponerlas previo apercibimiento a los interesados, hasta un máximo de diez sucesivas, con una periodicidad mínima mensual y por un importe de hasta 300 euros para la primera y 600 euros para la segunda y sucesivas.

²¹ Redacción dada a todo el capítulo por el artículo 67 de la **Ley 16/2003, de 17 de diciembre**, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat Valenciana (DOCV núm. 4654 de 19.12.2003). Ref. Base Datos 5532/2003.

²² Redacción dada al punto tres por el artículo 66 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

CAPÍTULO III. De la inspección turística

Artículo 62. Inspección en materia turística

Corresponde a l'Agència Valenciana del Turisme la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de la normativa turística.

Para el cumplimiento de las funciones a que se refiere el párrafo anterior, l'Agència Valenciana del Turisme podrá disponer de cuantos agentes de inspección y, en su caso, inspectores, precisen sus diversos Servicios y Dependencias.

Cuando los requisitos cuyo cumplimiento se trate de comprobar requieran la asistencia de personal especializado, l'Agència podrá habilitar a personal cualificado que realice la inspección, así como contar con la colaboración de personal de otras Administraciones Públicas.

Artículo 63. Del ejercicio de la actividad inspectora

1. El personal a que se refiere el párrafo segundo del artículo anterior, en el ejercicio de sus funciones, tendrá el carácter de Autoridad pudiendo recabar la colaboración de cualquier cuerpo de seguridad del Estado, policía autonómica o policía local en apoyo de su actuación. Como Autoridad, dicho personal gozará de la protección y facultades previstas en la normativa vigente y se le dotará de la correspondiente acreditación, que exhibirá en el ejercicio de sus funciones.

2. Dicho personal podrá, de acuerdo con la normativa vigente en la materia, acceder a los locales, establecimientos y empresas turísticas, y a aquellos otros en los que se presuma el desarrollo de una actividad turística, pudiendo requerir cuanta documentación sea precisa para el adecuado cumplimiento de su función.

3. La actuación inspectora tendrá en todo caso carácter confidencial. Los inspectores, inspectoras y agentes estarán obligados a cumplir el deber de sigilo profesional.

Artículo 64. De las funciones de la inspección

La inspección de turismo tendrá las siguientes funciones:

- a) Vigilar y comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia turística.
- b) Evacuar los informes que le sean solicitados.
- c) Comprobar reclamaciones, denuncias y comunicaciones de irregularidades en la materia, así como la ejecución de inversiones subvencionadas.
- d) Asesorar e informar sobre requisitos de infraestructuras, instalaciones y servicios de empresas turísticas.
- e) Cualesquiera otras que le sean encomendadas de forma expresa por los responsables máximos de las Delegaciones territoriales de l'Agència Valenciana del Turisme, a que estén adscritos.

Artículo 65. Actas de inspección

Los actos o hechos constatados por la inspección se reflejarán en un Acta que gozará de presunción de veracidad, salvo prueba en contrario, y que se formalizará en el modo reglamentariamente determinado.

TÍTULO VI. De la administración turística

Artículo 66 ²³**Artículo 67. De l'Agència Valenciana del Turisme** ²⁴

1. L'Agència Valenciana del Turisme, con sus diferentes servicios y delegaciones conforma el ente público de la Generalitat Valenciana a quien corresponde el fomento y ordenación de la actividad turística, y en general la ejecución de la política turística de la Generalitat Valenciana.

2. L'Agència Valenciana del Turisme es una entidad de Derecho Público, de las previstas en el artículo 5.2 del Decreto Legislativo de 26 de junio de 1991, de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, regulada por este artículo, quedando adscrita al departamento de la Generalitat Valenciana con competencias en materia de turismo en los términos que reglamentariamente se establezcan.

3. La entidad tiene personalidad jurídica propia y constituye su objeto:

²³ Suprimido por el artículo 68 de la **Ley 16/2003, de 17 de diciembre**.

²⁴ Redacción dada por el artículo 68 de la **Ley 16/2003, de 17 de diciembre**.

a) La ejecución, coordinación e impulso de acciones de promoción y desarrollo del sector turístico; comercialización, información y difusión del producto turístico; formación, asistencia técnica y financiera; gestión y explotación de oficinas y establecimientos turísticos, y en general, la realización de las actividades necesarias para una mejor promoción de la oferta turística de la Comunidad Valenciana.

Para el cumplimiento de dichos fines, l'Agència Valenciana del Turisme podrá también desarrollar sus actividades a través de convenios, sociedades, fundaciones u otras fórmulas de colaboración con entidades públicas y privadas.

Asimismo podrá constituir o participar en el capital de toda clase de entidades que adopten la forma de sociedad mercantil y cuyo objeto social esté vinculado con los fines y objetivos de aquella.

b) En desarrollo y ejecución de la política de la Generalitat Valenciana en materia de turismo, desempeñará, entre otras, las funciones de ordenación de empresas y actividades turísticas, de acuerdo con lo que en su caso se determine reglamentariamente.

4. Cuando ejerza las funciones previstas en la letra b) del número 3 de este artículo, o ejerza potestades públicas, la Entidad se regirá por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común y disposiciones de desarrollo, y por las demás normas que resulten de aplicación en el desempeño de tales funciones.

En cuanto al resto de su actividad, se sujetará al ordenamiento jurídico privado, salvo en lo que por su naturaleza jurídica le sea de aplicación la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana y la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

5. La organización de la entidad, y la composición, facultades y funcionamiento de los distintos órganos que la conformen serán determinadas reglamentariamente.

6. El personal de la entidad se regirá por las normas de derecho laboral o privado que le sean de aplicación.

El personal funcionario que desempeña servicios en la entidad depende orgánicamente del Departamento de la Generalitat Valenciana con competencias en materia de Turismo y funcionalmente de l'Agència Valenciana del Turisme en los términos que reglamentariamente se establezcan

La entidad podrá contar con personal profesional cualificado para la realización de las funciones específicas que exija el cumplimiento de alguno de sus objetivos, sin necesidad de que esté en posesión de una especial titulación siempre que cuente con una acreditada experiencia o vinculación profesional con el sector turístico, y que así conste en las correspondientes relaciones de trabajo o plantillas de l'Agència Valenciana del Turisme o de sus centros dependientes.

7. La entidad de derecho público se financiará con cargo a los siguientes recursos:

- a) Las dotaciones correspondientes de los presupuestos de la Generalitat Valenciana.
- b) Los ingresos ordinarios y extraordinarios generados por el ejercicio de sus actividades y por la prestación de sus servicios.
- c) Los productos y rentas derivados de su participación en otras sociedades.
- d) Los créditos, préstamos, empréstitos y otras operaciones financieras que pueda concertar.
- e) Las subvenciones y aportaciones que por cualquier título sean concedidas a su favor por entidades públicas o privadas, o por particulares.
- f) Los productos, rentas o patrimonios que le sean adscritos por cualquier persona o entidad y por cualquier título.
- g) Cualquier otro recurso no previsto en las letras anteriores.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera

Hasta tanto se regule el ejercicio de la actividad de restauración por el Gobierno Valenciano, los establecimientos que presten en el mismo local servicios propios de más de una de las modalidades previstas en la normativa estatal vigente, se autorizarán e inscribirán en el registro correspondiente a la actividad principal, pudiendo el establecimiento utilizar ambas en su denominación.

Segunda²⁵

Hasta tanto no sea objeto de regulación específica, para la prestación del servicio de alojamiento en régimen de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles las empresas que tengan por objeto esta actividad deberán comunicar el inicio de su actividad en alguna de las modalidades previstas en artículo 8 de esta ley, sin perjuicio de la sujeción a la legislación civil, mercantil o cualquier otra que resulte de aplicación, así como a la normativa de la Unión Europea dictada sobre la materia.

Tercera

Los expedientes sancionadores que se encuentren iniciados a la entrada en vigor de la presente Ley, continuarán tramitándose con arreglo a la normativa anterior.

Cuarta

Hasta que se apruebe el desarrollo reglamentario de lo establecido en el artículo 66.5 referente a l'Agència Valenciana del Turisme, continuará vigente, en lo que no se oponga esta ley, el Decreto 45/1996, de 8 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de l'Agència Valenciana del Turisme, si bien todas las referencias que en su texto se efectúan al artículo 27 de la Ley 8/1995, de 29 de diciembre de la Generalitat Valenciana de medidas fiscales, administrativas y de organización de la Generalitat Valenciana se entenderán hechas al artículo 66 de esta ley.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA**Unica**

Quedan derogadas, total o parcialmente, cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

DISPOSICIONES FINALES**Primera**

Las cuantías señaladas en esta ley para las sanciones podrán ser revisadas y actualizadas por Decreto del Gobierno Valenciano, en función de la evolución del índice de precios al consumo.

Segunda

Se autoriza al Consell a dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

Tercera

La presente ley entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta Ley.

Valencia, 21 de mayo de 1998

El presidente de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNANDEZ-SORO

²⁵ Redacción dada por el artículo 67 de la **Ley 12/2009, de 23 de diciembre**.

ANÁLISIS JURÍDICO

Esta disposición afecta a:

Deroga a :

- **LEY 1/1989 de 2 de marzo, por la que se establece el régimen de inspección y procedimiento en materia de Disciplina Turística.**

Esta disposición está afectada por:

Afectada por:

- **DECRETO 22/2012, de 27 de enero, del Consell, regulador del turismo activo en la Comunitat Valenciana. [2012/909]**

Desarrollada o Complementada por:

- **DECRETO 206/1999, de 9 de noviembre, del Gobierno Valenciano, Regulador de la Disciplina Turística. [1999/X9657]**
- **DECRETO 71/2000, de 22 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Convenios Previstos en la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad Valenciana. [2000/M4280]**
- **DECRETO 91/2009, de 3 de julio, del Consell, por el que aprueba el reglamento regulador de los bloques y conjuntos de viviendas turísticas de la Comunitat Valenciana. [2009/8000]**
- **ORDEN 2/2010, de 29 de marzo, de la Conselleria de Turismo, por la que se establecen los distintivos correspondientes a las empresas y a los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana. [2010/5062]**

Modificada por:

- **LEY 16/2003, de 17 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat Valenciana. [2003/13519]**
- **LEY 12/2009, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. [2009/15000]**
- **LEY 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. [2014/11805]**