BORRADOR DEL ANTEPROYECTO DE LEY, DE LA GENERALITAT, DE TURISMO, OCIO Y HOSPITALIDAD DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos que Les Corts 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:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La realidad del turismo, por su propia naturaleza social, cultural, territorial, económica e incluso tecnológica, está sometida a un proceso de constante evolución y transformación, lo cual requiere, por un lado, de una adaptación legislativa relativamente frecuente, y por otra, de la revisión del contexto en el cual se produce. Así, es necesario tratar de anticiparse en la redacción de las normas, en la medida de lo posible, a las nuevas condiciones o, al menos, de adaptarse a la realidad imperante.

En un momento como el actual, se están produciendo nuevas situaciones en torno a la actividad turística que requieren redactar una norma innovadora que garantice la sostenibilidad, calidad y competitividad turística en la Comunitat Valenciana. Una norma en la cual cuestiones como la inteligencia en los sistemas de conocimiento y gestión, la hospitalidad, el código ético del turismo, las consecuencias del cambio climático, los nuevos modelos empresariales, la valorización del territorio y del paisaje, la relevancia de la cultura y tradición local, la cooperación y participación de los agentes locales en un nuevo modelo de gobernanza o el uso de las nuevas tecnologías y de las redes sociales, cuenten con un singular protagonismo fomentando un producto diversificado y diferencial.

Es necesario caminar hacia un renovado modelo de gestión que tendrá que posibilitar un uso más racional del territorio, una mayor satisfacción de los visitantes, una mayor implicación de la población local y el incremento de la riqueza para la Comunitat Valenciana, proveniente del sector que más contribuye al producto interior bruto y a la ocupación.

En ese contexto la presente ley se aborda con el objeto de generar las condiciones que propicien la evolución de la actividad turística hacia un nuevo modelo que permita facilitar la integración de los visitantes con la población, la cultura y el medio ambiente local. Motivo por el que se plantea hacer una ley innovadora que diferencie a la Comunitat Valenciana respecto a otros destinos; contemplar nuevos fenómenos como la economía colaborativa, el uso de las nuevas tecnologías, las redes sociales o la “gestión inteligente” de los destinos; valorizar la historia, la cultura, las tradiciones, el territorio y el paisaje de la Comunitat Valenciana; adaptar la normativa

AUDIENCIA

existente a la realidad actual; definir la planificación turística a corto y medio plazo; abordar cuestiones complejas como el municipio turístico, la gobernanza y las competencias en la gestión, el papel de las marcas, partiendo de la realidad de que todo el territorio de la Comunitat conforma un destino turístico; ampliar el objeto de la ley, ir más allá de la concepción tradicional de actividad turística haciendo un texto inclusivo que considere también las necesidades sociales asociadas al turismo como el ocio, e introduzca el concepto hospitalidad como condición necesaria que establezca el marco de relación de los visitantes con la población local; dar protagonismo a cuestiones como la sostenibilidad o la accesebilidad; introducir referencias al código ético del Turismo e incluir la perspectiva de género.

Resulta pues ineludible tomar en consideración las disposiciones del Código Ético Mundial para el Turismo que aprobó la Organización Mundial de Turismo (OMT). Si bien, de facto, no es jurídicamente vinculante, en el mismo se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo, siendo un marco de referencia para los diferentes interesados en el sector con el objetivo de reducir al mínimo los efectos negativos que puede generar sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural al tiempo que se fijan las directrices para aprovechar los beneficios de la actividad turística en la promoción del desarrollo sostenible. Dicho Código fue reconocido por la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 21 de diciembre de 2001.

Además, el Código propugna la comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales que son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable, lo que conlleva una necesidad de formación específica de los agentes profesionales sobre la forma de vida, gustos y expectativas de los turistas y su contribución al pleno desarrollo cultural y espiritual de los mismos, con el fin de garantizar un tratamiento hospitalario. En este sentido, el Código insta al fomento de los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico. Unos principios que son básicos en el camino hacia una legislación moderna y que encuentran su trasunto en esta ley.

En el ámbito normativo, la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, estableció unos preceptos de obligada observancia dirigidos a modernizar la regulación de los sectores de servicios, liberalizando las condiciones del ejercicio de la actividad mediante la eliminación de los obstáculos normativos a la libertad de establecimiento y al ejercicio de las actividades económicas que no se justifiquen en el interés general y que no sean necesarios y proporcionales para alcanzar dicho interés general.

Por su parte, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, establece un nuevo marco legal en los contratos celebrados a distancia, impulsando la protección de los consumidores y usuarios y reforzando su seguridad jurídica y la de los empresarios que ofertan servicios, ampliando la armonización entre ordenamientos nacionales europeos en la materia y minimizando las disparidades existentes.

AUDIENCIA

El legislador estatal ha realizado la transposición de dichas Directivas mediante diferentes disposiciones legales de carácter básico y ámbito general, como la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, que tiene por objeto hacer efectivo el principio de unidad de mercado en todo el territorio nacional mediante la libertad de establecimiento y libertad de circulación de operadores y la libre circulación de bienes y servicios, y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En el ámbito autonómico en materia de turismo, la Ley 12/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, modificó numerosos preceptos de la Ley 3/1998, de Turismo, con objeto de adecuarla también a los requerimientos de la Directiva 2006/123/CE.

Por su parte, la Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, incorporó a la citada Ley 3/1998, la regulación de nuevas modalidades de prestación de servicios turísticos demandadas por los agentes turísticos.

Consecuentemente, también se han ido introduciendo modificaciones parciales de las respectivas disposiciones reglamentarias en estos apartados. No obstante ello, se realizaron aquellos ajustes que por imperativo legal no admitían demora, si bien el calado de los citados cambios en la normativa básica exigían una reforma más profunda como la que se aborda en esta nueva ley. Así, entre otros aspectos, el nuevo texto incorpora, como principio general, el libre acceso a la actividad turística por los operadores legalmente establecidos en otras comunidades autónomas o en otros Estados miembros de la Unión Europea, sin perjuicio de contemplar supuestos sujetos a la presentación de una simple comunicación o una declaración responsable, normalmente vinculada a la habilitación de infraestructuras físicas. Igualmente se aborda la constitución de seguros y otras garantías en los supuestos en que se estima necesario para salvaguardar los intereses de los usuarios y usuarias turísticos.

Por otra parte, hay que señalar que uno de los ejes esenciales de actuación de las Administraciones Públicas radica en promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Este objetivo, ya recogido en el artículo 9.2 de la Constitución Española, ha venido siendo objeto de una especial atención en el ámbito internacional que evidencia una gran sensibilidad en torno a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social. Su trasunto jurídico se encuentra en distintas disposiciones normativas, como en la Directiva 2000/43/CE, que se ocupa del principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por motivo de su origen racial o étnico, en

AUDIENCIA

la Directiva 2000/78/CE para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual, en la Directiva 2002/73/CE para la igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, además de, como se ha señalado y para el ámbito que nos ocupa en el citado Código Ético Mundial para el Turismo.

En nuestro ordenamiento jurídico, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, determina las pautas básicas para lograr la igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional a partir de los principios de vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de diversidad funcional.

En el ámbito turístico, esto último se traduce en la necesidad de promover un turismo inclusivo que asegure la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y ello sin perjuicio de buscar también la rentabilidad económica, procurando beneficiar tanto al turista con diversidad funcional como a las empresas valencianas, mediante una oferta de establecimientos turísticos accesibles y una formación específica de los profesionales en este ámbito que redunde en una ventaja competitiva. Para ello también resulta esencial la tarea de las Administraciones Públicas dirigida a asegurar la consecución de dichos objetivos mediante acciones para la mejora de las infraestructuras, apoyo y promoción a las empresas e información a las personas y colectivos de personas con diversidad funcional.

Además de los aspectos señalados, que encuentran amparo en un amplio abanico de disposiciones normativas como las reseñadas, hay que apuntar otra serie de factores vinculados a demandas turísticas específicas y novedosas que también requieren su consideración en un nuevo marco legal. Esta ley debe ser referencia y fundamento, por un lado, para potenciar y mejorar la atención hacia estas nuevas oportunidades de mercado que permitan maximizar el aprovechamiento continuado de los recursos de la Comunitat Valenciana y, por otro, para regular cuestiones ineludibles a las mismas que precisan un particular tratamiento jurídico.

En este punto, junto a fórmulas ya consolidadas que, no obstante, merecen una mayor visibilidad, conviene destacar la aparición de nuevos productos que, en ocasiones, deben conllevar la proliferación de servicios y productos apropiados para ajustar plenamente la oferta a sus exigencias. Ahora bien, al mismo tiempo, la naturaleza y singularidad de algunas de estas actividades exige que la legislación sectorial aborde aspectos que se deben considerar inherentes a las mismas, como, entre otras, seguros de responsabilidad civil, capacitaciones profesionales, homologaciones de equipos y materiales, comunicaciones y aprobación de las actividades a desarrollar, publicidad y contratos con los clientes.

Un adecuado desarrollo y materialización de las previsiones que contempla la ley requieren de una gestión colaborativa que ordene las acciones de la Administración

AUDIENCIA

turística dirigidas a favorecer la competitividad del sector y la satisfacción de los turistas que sólo es posible desde la participación en la acción pública, tanto de los agentes profesionales y de quienes residen en la Comunitat Valenciana, como de aquellos que la visitan. Por ello, se debe contar con una gobernanza dirigida a facilitar los cauces de acceso a la Administración turística valenciana, tanto potenciando los existentes como habilitando nuevas vías, incluyendo la incorporación de todos los grupos de interés en los órganos colegiados consultivos y asesores de la Generalitat en materia de turismo. En este terreno cobra especial importancia la participación ciudadana que contribuya a orientar las actuaciones dirigidas a preservar el bienestar de las comunidades receptoras de turistas, a cuya finalidad también se dirigen una serie de obligaciones básicas para los usuarios y usuarias turísticas, vinculadas a la ética del turismo.

Asimismo, es imprescindible que esa gestión colaborativa asegure la comunicación, colaboración y coordinación en las actuaciones que llevan a cabo las distintas Administraciones Públicas competentes en materia de turismo para potenciar la eficiencia, eficacia, diversidad y economía en las actuaciones públicas en el ámbito del turismo.

Es igualmente necesario estructurar una planificación estratégica del turismo de la Comunitat Valenciana que, impulsada por la Generalitat con la participación de las Administraciones Públicas y de los agentes turísticos, en coherencia con la infraestructura verde de la Comunitat Valenciana y la Estrategia Territorial de la Comunitat Valenciana, vertebre el territorio atendiendo a los recursos consolidados y las potencialidades susceptibles de comercializarse como productos turísticos, partiendo fundamentalmente de la valorización de nuestra cultura y nuestro paisaje. Ello debe conducir a la generación de un nuevo modelo turístico que lleve consigo tanto la conservación y mejora del paisaje del litoral, tratando con especial cuidado los frentes marítimos y recualificando ambiental y paisajísticamente los asentamientos turísticos, como el impulso del turismo de interior. Unas propuestas de actuación que partan del territorio como recurso y siempre auspiciadas por criterios de sostenibilidad.

Las consideraciones expuestas justifican la oportunidad y necesidad de una reforma de la regulación del turismo de forma amplia y sistemática al amparo de la competencia exclusiva de la Generalitat en materia de Turismo que le otorga el artículo 49.1. 12ª del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana.

II

La presente ley se estructura en cien artículos, ordenados en siete títulos que se agrupan en tres libros y un título preliminar, completados con dos disposiciones transitorias, una derogatoria y tres finales.

El título preliminar vincula el objeto a la finalidad de la ley, que pretende establecer un marco normativo para la promoción y ordenación de la actividad turística de la Comunitat Valenciana, el fomento y la modernización del sector turístico y la mejora y planificación de sus recursos para consolidar a la Comunitat Valenciana

AUDIENCIA

como un destino turístico de calidad, plural, igualitario, inclusivo, sostenible y hospitalario.

Se establece un ámbito de aplicación con una vocación omnicomprensiva para alcanzar tanto a las distintas actividades, servicios y recursos vinculados al turismo, como a todos los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana.

También se incorporan las definiciones de una serie de conceptos básicos de la Ley en la que junto a referencias tradicionales figuran otras nuevas, a las que el texto legal otorga especial atención, vinculadas a la ética del turismo.

III

El libro I está dedicado a la gestión colaborativa y corresponsable, entendida como los principios y fines que determinan la política de las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana sobre los distintos agentes que intervienen en el turismo, así como las actuaciones en que se materializan.

A) El Título I se dedica a la gobernanza turística, contiene los compromisos básicos de actuación a los que han de ajustarse las actuaciones de la Administración turística valenciana, que requieren de una eficaz materialización en ámbitos como la calidad, mejora de la competitividad, sostenibilidad, hospitalidad, agilidad administrativa y participación. Estos compromisos son recogidos en los Capítulos I y II, mientras que el Capítulo III recoge los diferentes órganos colegiados de la Administración turística, cuyo desarrollo queda pendiente de las correspondientes elaboraciones reglamentarias. Mención especial merece el Capítulo IV que contempla la creación y estructura del organismo autónomo de naturaleza administrativa denominado “Turisme Comunitat Valenciana” que nace para la gestión de la política turística y aglutinará las funciones administrativas actualmente desarrolladas por la Dirección General de Turismo y las de la entidad de derecho público de la Generalitat denominada “Agència Valenciana del Turisme”, a quien sucederá.

B) El Título II, dedicado a la Ética del turismo, contiene los principios generales desarrollados en su Capítulo I, teniendo a la hospitalidad como principio básico y como marco ético de referencia donde la práctica turística se estructura desde los valores del respeto, la igualdad y la cordialidad, teniendo como soporte la participación y corresponsabilidad como garantía básica para su cumplimiento. Atendiendo a esto se tiene como principal objetivo el incremento del turismo social, en particular el turismo asociativo, dirigido principalmente hacia el turismo social inclusivo.

El Capítulo II establece un sucinto conjunto de derechos y obligaciones básicas, vinculados a esos principios éticos en materia turística, tanto para los usuarios y usuarias turísticos como para las empresas y prestadores de servicios turísticos, con especial mención a la prohibición de sobrecontratar por parte de las empresas

VI

El libro II está dedicado al desarrollo de la competitividad turística, orientando las acciones hacia el desarrollo de una oferta turística argumentada en el

AUDIENCIA

territorio, con productos o segmentos turísticos específicos y con la participación de la población local.

A) El título I se dedica al territorio como activo turístico de la Comunitat Valenciana, contemplándolo como base de la actividad turística y, a su vez, a ésta, como un elemento vertebrador del territorio, introduciendo los elementos de planificación apropiados para una ordenación acorde con este factor donde cobran especial relevancia los aspectos paisajísticos.

El Capítulo I contiene los principios básicos de actuación por los que la administración turística facilitará la implantación y desarrollo racional de actividades turísticas en el territorio y que estas sean compatibles con la conservación y mejora de sus valores ambientales, culturales y paisajísticos.

El Capítulo II está dedicado a los recursos turísticos y el paisaje, extendiendo dicho concepto a cualquier bien, valor, elemento o manifestación de la realidad física, geográfica, natural, cultural, histórica social o económica de la Comunitat valenciana susceptible de generar flujos o corrientes turísticos.

B) El Título II engloba la planificación territorial de la actividad turística reforzando el papel de la administración turística en la tramitación de los distintos instrumentos de planeamiento territorial y urbanístico, para contribuir tanto a la promoción como a la protección de los recursos turísticos, garantizando una utilización racional y sostenible.

Su Capítulo I, titulado la ordenación turística de base territorial, recoge quién es el encargado de la formulación y redacción del Plan Estratégico del Turismo de la Comunitat Valenciana que se perfila como un instrumento de ordenación de los recursos turísticos de la Comunitat que deberán respetar el resto de Administraciones Públicas valencianas, y que establecerá programas sobre sectores, productos o ámbitos y destinos turísticos de actuación preferente.

El Capítulo II declara a todo municipio de la Comunitat Valenciana como turístico, imponiendo el deber de orientar sus servicios al cumplimiento de los principios y conceptos básicos recogidos en la Ley, a la vez que prevé la elaboración de un Estatuto del Municipio Turístico que regule de manera detallada su régimen jurídico. Además, prevé instrumentos de planificación territorial tendentes a identificar espacios turísticos supramunicipales y la orientación de sus programas de actuación en base a su componente litoral, urbano y de interior.

El Capítulo III habla del destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas. Considera las marcas turísticas como distintivos exclusivos que prestigian recursos, productos y servicios turísticos, proporcionando un compromiso y una imagen de calidad en los mercados, sujetando su creación, modificación, extinción y utilización a los previsto en la Ley 17/2001, de 7 de diciembre. Además, define la marca turística “Comunitat Valenciana” como marca turística global que integra las demás marcas turísticas de la Comunitat Valenciana para la promoción interior y exterior de todos sus recursos, productos y servicios turísticos mediante una imagen común.

AUDIENCIA

C) El Título III se refiere al impulso de la competitividad turística entendiendo este como el conjunto de medidas, que realizan las Administraciones Públicas, tendentes a la potenciación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

El Capítulo I recoge las disposiciones generales y las acciones de las Administraciones Públicas de la Comunitat encaminadas a estimular la mejora de la competitividad del sector turístico valenciano, así como la coordinación administrativa de las mismas.

El capítulo II engloba los instrumentos para la promoción turística, entendiendo por promoción el conjunto de actuaciones que realiza la Generalitat para favorecer el conocimiento y consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, contribuir a la fidelización de los turistas y facilitar la comercialización de su producto turístico. Igualmente se desgranan los objetivos de las acciones de promoción y las líneas básicas de actuación para su consecución. Entre estos instrumentos se encuentran la Red Tourist Info -red de oficinas de información ubicadas en los destinos turísticos- , y el portal turístico de la Comunitat Valenciana -plataforma de promoción turística que incorpora publicidad institucional e información de interés para el turista-.

Los instrumentos para la gestión turística vienen reflejados en el Capítulo III, considerando instrumentos de gestión las actuaciones singulares y sistemas de trabajo promovidos por la Generalitat orientados a mejorar la competitividad turística y a propiciar una gestión más eficiente de la actividad. En este terreno cobran especial importancia los Centros de Turismo de la Generalitat (CdT's), dedicados a la formación, cualificación y fomento de la inserción profesional en el ámbito turístico.

Por otra parte, vinculado a la formación y actualización de conocimientos de los profesionales del sector, este capítulo se dedica al fomento de la cultura de I+D+I, así como a los estudios e investigaciones destinados a conocer la evolución del sector turístico para mejorar su competitividad y sostenibilidad. En este ámbito, resulta de especial relevancia la labor del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT·TUR). También se incorporan a este capitulo aquellos distintivos y distinciones que reconocen una especial excelencia de los operadores en este ámbito.

V

El libro III se dedica, por un lado, a la actividad turística, entendida como la destinada a proporcionar servicios de alojamiento, restauración, intermediación, información, asistencia, entretenimiento y disfrute de recursos y productos turísticos de la Comunitat Valenciana, además de la prestación de cualquier otro servicio relacionado con el turismo que reglamentariamente se determine y, por otro, a la disciplina turística, inspección y potestad sancionadora.

A) El Título I recoge la ordenación del sector turístico, donde las disposiciones generales recogidas en su Capítulo I contemplan una relación de actividades y servicios turísticos que también se extiende a actividades de intermediación, información turística y a las de esparcimiento que se ofrecen con fines turísticos.

AUDIENCIA

Se establece el principio general, para ejercer la actividad o prestar el servicio, el de presentación de una comunicación o declaración responsable en el departamento competente de la Generalitat en materia de turismo, requisito del que se excluye a las empresas legalmente establecidas en otras comunidades autónomas o en estados miembros de la Unión Europea, salvo en los casos en que la actividad esté vinculada a alguna instalación física.

El Capítulo I recoge los principios generales aplicables a los prestadores de servicios turísticos, y a las empresas y a los establecimientos donde se realiza la actividad turística. Mención expresa merece la referencia a los servicios prestados por los particulares a usuarios o usuarias turísticos en un marco de economía colaborativa, de forma directa o a través de plataformas publicitarias o empresas especializadas, a los que se exige el cumplimiento de las mismas obligaciones que a cualquier otra empresa turística.

El Capítulo II regula los alojamientos turísticos, contemplando una clasificación que se ajusta a la realidad actual de la oferta y estableciendo una serie de obligaciones dirigidas a garantizar su calidad, accesibilidad, sostenibilidad, integración paisajística y seguridad. También contempla otros aspectos como el principio de unidad de explotación y modalidades de comercialización y aprovechamiento como el aprovechamiento por turnos y el régimen de condominio en establecimientos hoteleros.

El Capítulo III recoge la intermediación turística con especial atención a las Agencias de viajes, previendo la suscripción de garantías dirigidas a asegurar posibles resarcimientos a los clientes, derivados de las prestaciones contratadas, extremo que ya contempla el vigente texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Novedoso resulta el Capítulo IV sobre entretenimiento y ocio, en cuanto que contempla una modalidad de actividad turística que se va abriendo espacio en los mercados como el llamado turismo activo y a los servicios complementarios relacionados con el turismo en el que se han ido especializando distintas empresas para atender una demanda incipiente. Y, entre las novedades, cabe destacar, respecto a los establecimientos de restauración, que solo los que tengan por objeto ofrecer una gastronomía autóctona y cualificada, capaz de integrar el producto turístico de la Comunitat Valenciana, tendrán la consideración de empresas turísticas en los términos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

El Capítulo V se dedica a la prestación de servicios de difusión, asesoramiento e información turísticos y, en especial, se refiere a la actividad profesional de guía oficial de turismo y al acceso a su ejercicio sujeto a acreditación, así como las circunstancias para el ejercicio de la actividad de los guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea.

El Capítulo VI regula el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana como un Registro de la Generalitat, público y gestionado por el departamento competente en materia de turismo, en el que se inscribirán, de oficio, las empresas turísticas y los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana cuando presenten la

AUDIENCIA

correspondiente comunicación o declaración responsable, y a los que se asignará la clasificación y modalidad que proceda. El Registro cumplirá con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

B) El Título II, referente a la disciplina turística, contempla el régimen dirigido a salvaguardar una adecuada ordenación del sector contribuyendo a desterrar el intrusismo y las actividades fraudulentas, además de velar por los intereses y derechos tanto de los prestadores de servicios como de los usuarios y usuarias turísticos.

El Capítulo I regula la inspección turística, como una actividad cualificada dirigida a la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de la normativa turística así como a informar sobre su contenido; atribuye al personal inspector el carácter de autoridad, por lo que los documentos formalizados en el ejercicio de su labor gozan de presunción de veracidad; y les impone la obligación de actuar con la debida proporcionalidad, ocasionando la mínima perturbación al realizar sus tareas.

El Capítulo II, dedicado a la potestad sancionadora, establece una definición genérica de infracción administrativa en materia de turismo, recoge los tipos de sanción e identifica a los posibles sujetos responsables contemplando, además de a las empresas turísticas, a quienes desarrollen la actividad turística sin haber presentado la correspondiente comunicación o declaración responsable o no cuenten con la acreditación que sea preceptiva. Incluye además, como novedad, a los usuarios y usuarias turísticos que incumplan las obligaciones básicas que establece la Ley en el Capítulo II del Título II del Libro 1.

El Capítulo III tipifica los distintos supuestos constitutivos de una infracción administrativa en materia de turismo clasificándolos en leves, graves o muy graves, así como las sanciones que puede llevar consigo su omisión o comisión, así como las circunstancias atenuantes y agravantes de la responsabilidad que puedan concurrir para la graduación de las mismas. Igualmente regula la prescripción de infracciones y sanciones.

El Capítulo IV aborda el procedimiento sancionador y las singularidades de éste, que deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 39/2915, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Especial referencia merece la posibilidad de adoptar medidas cautelares por razones de seguridad o medidas provisionales tendentes a asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

Finalmente el Capítulo V se refiere al sistema arbitral de turismo como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre usuarias y usuarios turísticos y los empresarios del sector, que básicamente se regirá por las disposiciones aplicables al sistema arbitral de consumo.

AUDIENCIA

ÍNDICE

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

CAPÍTULO II. Definiciones

Artículo 3. Definiciones básicas

LIBRO 1: GESTIÓN COLABORATIVA Y CORRESPONSABLE

TÍTULO I. GOBERNANZA TURÍSTICA

CAPÍTULO I. Política turística

Artículo 4. Orientación de la política turística

Artículo 5. Compromisos básicos de actuación

CAPÍTULO II. La competencia de la Generalitat en turismo

Artículo 6. Atribuciones de la Generalitat

Artículo 7. Las relaciones interadministrativas

CAPÍTULO III. Órganos para la coordinación de la acción turística

Artículo 8. Consejo Valenciano del Turismo

Artículo 9. Comisión Interdepartamental de Turismo

Artículo 10. Consejo de Coordinación Turística

Artículo 11. Consejos locales de turismo

Artículo 12. Participación en la acción pública

CAPÍTULO IV. Organismo público para la gestión de la política turística

Artículo 13. Turisme Comunitat Valenciana

Artículo 14. Estructura de Turismo Comunitat Valenciana

AUDIENCIA

TÍTULO II. ÉTICA DEL TURISMO. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS, DE LA SOCIEDAD RECEPTORA Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

CAPÍTULO I. Principios generales

Artículo 15. Hospitalidad como principio básico

Artículo 16. Políticas de turismo social inclusivo

CAPÍTULO II. Derechos y obligaciones

Sección primera. Los usuarios y usuarias turísticos

Artículo 17. Derechos

Artículo 18. Obligaciones

Sección segunda. Las empresas turísticas

Artículo 19. Derechos

Artículo 20. Obligaciones

Artículo 21. Sobrecontratación

LIBRO 2: DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I: EL TERRITORIO COMO ACTIVO TURÍSTICO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CAPÍTULO I: Principios básicos de actuación

Artículo 22. El territorio como activo turístico

Artículo 23. La sostenibilidad de la actividad turística

Artículo 24. Orientación turística del patrimonio natural y cultural

CAPÍTULO II: Los recursos turísticos y el paisaje

Artículo 25. Los recursos turísticos

Artículo 26. El paisaje como recurso turístico

AUDIENCIA

TÍTULO II: PLANIFICACIÓN TERRITORIAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I: La ordenación turística de base territorial

Artículo 27. Planificación y estrategia turística

CAPÍTULO II. El municipio y los espacios turísticos

Artículo 28. Los municipios y su carácter turístico

Artículo 29. Estatuto del Municipio Turístico

Artículo 30. Apoyo al desarrollo competitivo y sostenible de los municipios turísticos

Artículo 31. Configuración de los espacios turísticos supramunicipales

CAPÍTULO III: El destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas

Artículo 32. El destino turístico Comunitat Valenciana

Artículo 33. Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales

Artículo 34. La marca 'Comunitat Valenciana'

Artículo 35. Sistema Integrado de Marcas de Destino

TÍTULO III: IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I: Disposiciones generales

Artículo 36. Concepto

Artículo 37. Acciones para el impulso de la competitividad del sector turístico

Artículo 38. Coordinación administrativa de las acciones de impulso de la competitividad turística

CAPÍTULO II: Instrumentos para la promoción turística

Artículo 39. La promoción turística

Artículo 40. Objetivos de la promoción turística

Artículo 41. Líneas básicas de actuación

Artículo 42. La Red Tourist Info

Artículo 43. El portal turístico de la Comunitat Valenciana

AUDIENCIA

CAPÍTULO III: Instrumentos para la gestión turística

Artículo 44. Concepto

Artículo 45. Ayudas y subvenciones al sector turístico

Artículo 46. Profesionalización del sector turístico

Artículo 47. Acciones de I+D+I

Artículo 48. Sistema de Inteligencia turística y transferencia del conocimiento.

Artículo 49. Acciones de impulso a la calidad del sector turístico

Artículo 50. Distintivos, premios y reconocimientos

LIBRO 3: LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I. ORDENACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

Artículo 51. Actividad y servicios turísticos.

Artículo 52. Ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos.

Artículo 53. Empresas y establecimientos turísticos.

Artículo 54. Calidad, accesibilidad y seguridad de instalaciones y servicios.

Artículo 55. Sostenibilidad e integración paisajística

Artículo 56. Distintivos.

Artículo 57. Seguros y garantías

Artículo 58. Precios y reservas de los servicios turísticos.

Artículo 59. Dispensas.

Artículo 60. De los servicios de particulares y de los vinculados a la nueva economía colaborativa, prestados a usuarios turísticos.

CAPÍTULO II. Alojamiento Turístico

Artículo 61. Empresas de alojamiento turístico. Concepto.

Artículo 62. Clasificación de las empresas de alojamiento turístico.

AUDIENCIA

Artículo 63. Principio de unidad de explotación.

Artículo 64. Aprovechamiento por turnos.

Artículo 65. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio.

CAPÍTULO III. Intermediación Turística

Artículo 66. Empresas turísticas de intermediación. Concepto.

Artículo 67. Agencias de viajes. Organizadores y detallistas.

CAPÍTULO IV. Entretenimiento y Ocio

Artículo 68. Empresas de turismo activo. Concepto.

Artículo 69. Establecimientos de restauración.

Artículo 70. Empresas turísticas de servicios complementarios.

Artículo 71. Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico.

CAPÍTULO V. Difusión, Asesoramiento e Información.

Artículo 72. Profesiones turísticas. Concepto

Artículo 73. Guías oficiales de turismo.

Artículo 74. Guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea.

CAPÍTULO VI. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Artículo 75. Naturaleza e inscripción.

Artículo 76. Modificación y baja

TÍTULO II. DISCIPLINA TURÍSTICA.

CAPÍTULO I. Inspección turística.

Artículo 77. Inspección en materia turística.

Artículo 78. El personal de la inspección

Artículo 79. Ejercicio de la actividad inspectora.

Artículo 80. Funciones de la inspección.

AUDIENCIA

Artículo 81. Actas de inspección.

Artículo 82. Competencias Municipales

CAPÍTULO II. Potestad sancionadora.

Artículo 83. Disposiciones generales.

Artículo 84. Tipos de sanciones

Artículo 85. Sujetos responsables

Artículo 86. Responsabilidad.

Artículo 87. Viajes Combinados.

CAPÍTULO III. Infracciones y Sanciones

Artículo 88. Infracciones leves.

Artículo 89. Infracciones graves.

Artículo 90. Infracciones muy graves.

Artículo 91. Sanciones.

Artículo 92. Graduación de las sanciones.

Artículo 93. Prescripción.

CAPÍTULO IV. El procedimiento sancionador

Artículo 94. Principios generales

Artículo 95. Órganos competentes

Artículo 96. Medidas provisionales y cautelares.

Artículo 97. Presunción de no existencia de responsabilidad.

Artículo 98. Resolución del procedimiento.

Artículo 99. Ejecución y multa coercitiva.

CAPÍTULO V. El sistema arbitral de turismo

Artículo 100. Sistema arbitral del turismo

AUDIENCIA

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

Segunda. La Agència Valenciana del Turisme

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación Normativa

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Título competencial

Segunda. Desarrollo reglamentario

Tercera. Entrada en vigor

AUDIENCIA

TÍTULO PRELIMINAR
DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO I
Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

La presente Ley tiene por objeto la promoción y ordenación de la actividad turística de la Comunitat Valenciana y el impulso de actividades de ocio vinculadas a la misma; el fomento y modernización de su sector turístico; el impulso de la hospitalidad como elemento diferenciador en la relación entre residentes y turistas así como proporcionar un marco normativo para la acción de las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana que facilite la preservación y mejora de los recursos turísticos y su planificación y vertebración en el territorio. Todo ello teniendo en cuenta, por una parte, nuevos fenómenos como la economía colaborativa, la era digital, las redes sociales y su influencia en el consumo o la gestión inteligente de los destinos; y, por otra, el medioambiente, la historia, la cultura, las tradiciones, el territorio y el paisaje de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Los preceptos de esta Ley se aplicarán a las empresas turísticas y a sus establecimientos, a quienes presten servicios turísticos o afines, a los turistas y a las usuarias y usuarios turísticos, a las comunidades receptoras, los recursos y actividades que integran el sector turístico de la Comunitat Valenciana y a las administraciones y entidades públicas que desarrollen su actividad en el ámbito del turismo.

CAPÍTULO II
Definiciones

Artículo 3. Definiciones básicas

1. A los efectos de la presente ley y de la normativa que la desarrolle, se entiende por:

a) Actividad turística: la destinada a proporcionar servicios de alojamiento, restauración, intermediación, información, asistencia, entretenimiento y disfrute de los recursos y productos turísticos de la Comunitat Valenciana, además de la prestación de cualquier otro servicio relacionado con el turismo que reglamentariamente se determine.

AUDIENCIA

b) Administración turística: conjunto de departamentos de las Administraciones Públicas con competencias en materia de turismo, así como las entidades que, por razón de su creación, adscripción o participación, quedan vinculados a aquellos, con independencia de su naturaleza jurídica.

c) Agentes turísticos: Organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental, públicas y privadas, que operan en el sector turístico para fomentar el crecimiento económico y social.

d) Empresa turística: persona física o jurídica que, en nombre propio, de forma permanente o temporal y con ánimo de lucro, se dedica al desarrollo de una actividad turística o a la prestación de algún servicio turístico. A los efectos de esta ley y de sus desarrollos reglamentarios, también podrán considerarse como empresas turísticas quienes desarrollen actividades complementarias de las turísticas o relacionadas con el turismo que reglamentariamente se determinen como tales.

e) Establecimientos turísticos: locales, instalaciones o infraestructuras estables abiertos al público y acondicionados de conformidad con la normativa aplicable, en los que las empresas turísticas realicen o presten alguno de sus servicios.

f) Ética del turismo: conjunto de principios y actuaciones públicas y privadas vinculadas a la actividad turística y encaminados a contribuir al entendimiento y respeto mutuo entre personas y sociedades, al desarrollo personal y colectivo, al desarrollo sostenible, al aprovechamiento y enriquecimiento cultural, al desarrollo local y al turismo social, tal como contempla el Código Ético Mundial para el Turismo.

g) Gobernanza turística: Manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo la cooperación entre las administraciones públicas, la ciudadanía, el empresariado y demás agentes del sector turístico, desde el compromiso, la eficacia, la responsabilidad y la participación.

h) Hospitalidad turística: servicios, actitud y atenciones dirigidas a los turistas desde el respeto y conocimiento de su idioma, hábitos, tradiciones y creencias religiosas, filosóficas y morales, con el fin de proporcionar una satisfacción completa de sus expectativas.

i) Ocio: Conjunto de ocupaciones donde el participante es el actor principal de una actividad voluntariamente elegida que constituye una vivencia lúdica, y que son susceptibles de transformar nuestras sociedades convirtiéndolas en mas humanas e inclusivas.

j) Producto turístico: bien o servicio que es utilizado para el consumo turístico compuesto por una serie de elementos tangibles o intangibles dirigidos a la satisfacción del usuario o usuaria turístico.

AUDIENCIA

k) Recurso turístico: cualquier bien, valor, elemento o manifestación de la realidad física, geográfica, natural, cultural, histórica, social o económica que sea susceptible de generar flujos o corrientes turísticas.

l) Sector turístico: conjunto de personas físicas y jurídicas que desarrollan alguna forma de actividad turística o participan en ella.

m) Servicio turístico: acción o prestación que tiene por objeto atender algún interés o necesidad de las usuarias y usuarios turísticos, identificables por separado, y que no está necesariamente ligada con otros productos y servicios en el desarrollo de la actividad turística.

n) Trabajador o trabajadora del sector turístico: aquella persona que presta sus servicios por cuenta ajena dentro del ámbito de organización y dirección de una empresa del sector turístico.

o) Turismo: actividades que realizan los turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual de residencia, por periodos temporales determinados.

p) Turismo accesible e inclusivo: disponibilidad de instalaciones, infraestructuras, transportes y recursos seguros, cómodos y de fácil acceso para todas las personas y especialmente para aquellas con diversidad funcional, mayores y menores, de forma que todos puedan disfrutar de los mismos servicios y productos independientemente de sus capacidades.

q) Turismo sostenible: actuaciones dirigidas a conciliar el desarrollo de la actividad turística con la protección del medio ambiente, la racionalización en el uso de los recursos naturales y la recualificación paisajística del territorio de la Comunitat Valenciana.

r) Turista: persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal que no sea la de trabajar en el lugar visitado.

s) Usuarias y usuarios turísticos: personas físicas o jurídicas destinatarias de la actividad turística y de los servicios vinculados al ocio y al entretenimiento.

LIBRO 1: GESTIÓN COLABORATIVA Y CORRESPONSABLE
TÍTULO I
GOBERNANZA TURÍSTICA

CAPÍTULO I
Política turística

AUDIENCIA

Artículo 4. Orientación de la política turística

La política turística de la Generalitat se orientará a mejorar, diversificar y potenciar la oferta turística de la Comunitat Valenciana, a incrementar su calidad y competitividad, a adecuar el territorio turístico y el paisaje en el que se desarrolla la actividad, a adecuar el producto a las necesidades de la demanda y a procurar el bienestar de los visitantes y de los ciudadanos residentes, así como a fomentar el desarrollo local mediante la diversificación y la desestacionalización, la colaboración y cooperación con los agentes sociales, la participación ciudadana, la consolidación y el crecimiento del empleo en el sector turístico, así como la potenciación de la calidad, la formación, el fomento, la investigación y la innovación turísticas.

Artículo 5. Compromisos básicos de actuación

La política turística de la Generalitat se sustentará en los siguientes compromisos:

a) Compromiso de sostenibilidad: promoviendo el comportamiento socialmente responsable de los agentes turísticos y de los destinos para que contribuyan al desarrollo sostenible, orientando la actividad turística hacia actuaciones capaces de conciliar el crecimiento económico, la competitividad y la eficiencia con la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales y la recualificación paisajística de los espacios turísticos.

b) Compromiso de hospitalidad: impulsando la hospitalidad de la sociedad, de las empresas turísticas y de cualquier entidad en contacto con el turista, fomentando la inclusión y el conocimiento y respeto a la diversidad de creencias religiosas, filosóficas y morales , así como a las costumbres, estilos y opciones de vida, mediante el impulso de la formación específica de los agentes profesionales sobre la cultura, tradiciones, hábitos y expectativas de los turistas, contribuyendo a la caracterización de la Comunitat Valenciana como un destino plural, accesible y hospitalario desde la observancia de los principios básicos del Código Ético Mundial para el Turismo.

c) Compromiso de seguridad y garantía: procurando la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para garantizar la protección de las usuarias y usuarios turísticos y de sus bienes, buscando la corresponsabilidad de todos los agentes implicados en el desarrollo de la actividad turística. Igualmente, velará por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de las usuarias y usuarios turísticos.

d) Compromiso de vertebración territorial: contribuyendo, en coordinación con el resto de departamentos de la Generalitat, a vertebrar y cohesionar el territorio valenciano desde la planificación y desarrollo de los diferentes espacios turísticos y de manera especial de aquellos territorios donde dicha planificación y la activación de recursos ligados a la misma puede suponer una oportunidad de desarrollo económico y social.

AUDIENCIA

e) Compromiso de competitividad del sector turístico: poniendo en valor los recursos turísticos y las nuevas capacidades de desarrollo, la colaboración con los agentes sociales, la cooperación interempresarial y la consolidación, profesionalización y crecimiento del empleo de calidad en el sector turístico. Asimismo, se priorizarán y potenciarán las actuaciones dirigidas a acabar con el intrusismo y el fraude.

f) Compromiso de calidad en la prestación de servicios: fomentando la cultura de la excelencia y de mejora continua así como la modernización, diversificación y especialización de la oferta, y favoreciendo el turismo inclusivo mediante la accesibilidad y la racionalidad funcional en la creación de nuevas infraestructuras que asegure la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada.

g) Compromiso de agilidad: garantizando el libre acceso y ejercicio de la actividad turística, mediante la simplificación de trámites administrativos, la racionalización y agilidad de los procedimientos, y la accesibilidad del ciudadano a la información y a los servicios por medios telemáticos.

h) Compromiso de transparencia: garantizando que las decisiones que se adopten, las acciones que promueva y las prácticas que se desarrollen en el ámbito turístico sean conformes a las verificaciones de control establecidas, informando de forma clara, precisa y completa de los impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de la acción pública.

Asimismo, se establecerán los canales de comunicación necesarios para que los diferentes grupos de interés puedan alertar e informar de las malas prácticas turísticas que observen, estableciendo mecanismos que conduzcan a su progresiva erradicación.

i) Compromiso de participación y corresponsabilidad: habilitando los medios y sistemas necesarios para facilitar la participación y colaboración de los ciudadanos en la acción pública en materia de turismo. Igualmente, promoverá la participación de los agentes implicados y grupos de interés en los órganos colegiados administrativos de asesoramiento y consulta en materia de turismo.

AUDIENCIA

CAPÍTULO II

La competencia de la Generalitat en turismo

Artículo 6. Atribuciones de la Generalitat

De acuerdo con el artículo 49 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, la Generalitat tiene la

competencia exclusiva en turismo que desarrollará mediante actuaciones de promoción, fomento y ordenación del turismo de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con lo principios recogidos en la presente ley, coordinando sus acciones con las de otras Administraciones Públicas competentes en materia de turismo y contando con la colaboración del sector empresarial y la participación ciudadana.

Artículo 7. Las relaciones interadministrativas

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

2. La Generalitat fijará las directrices de coordinación para el ejercicio de las funciones propias de las diputaciones provinciales de Alicante, Castellón y Valencia en materia de turismo.

3. La Generalitat colaborará con las entidades gestoras del turismo del gobierno de España en la promoción exterior de la Comunitat Valenciana.

4. En la puesta en marcha de planes turísticos especiales, se recabará la participación activa de las diputaciones provinciales, municipios y otras entidades locales de ámbito supramunicipal, sector empresarial y, en su caso, entidades y organismos que se vean afectados.

CAPÍTULO III
Órganos para la coordinación de la acción turística

Artículo 8. Consejo Valenciano del Turismo

1. El Consejo Valenciano del Turismo es el órgano colegiado superior de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de turismo, adscrito al departamento competente en materia de turismo.

2. El Consejo contará con representantes de las Administraciones Públicas, y de los agentes implicados en el sector turístico, como organizaciones empresariales, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de desarrollo local y sindicatos de trabajadores, así como expertos y personas de reconocido prestigio en materia turística.

3. Corresponden al Consejo Valenciano del Turismo, entre otras, las siguientes funciones:

AUDIENCIA

a) Informar sobre aspectos concretos del turismo de la Comunitat Valenciana y valorar el conocimiento existente sobre el mismo, para lo que podrá solicitar documentación a otras entidades, así como recabar asistencia técnica especializada.

b) Conocer la Planificación Turística y formular cuantas propuestas estime adecuadas para que pueda contribuir al fomento, la promoción, la competitividad y el desarrollo del sector turístico en la Comunitat Valenciana.

c) Participar en los proyectos de aquellas disposiciones normativas de carácter general referidos al ordenamiento turístico.

d) Elaborar, estudios informes y dictámenes sobre aquellas cuestiones que, con carácter facultativo, se sometan a su consulta, a solicitud del Consell o de sus miembros.

e) Contribuir al desarrollo de una conciencia general de la relevancia socioeconómica y cultural del turismo.

f) Velar por la mejor imagen turística de la Comunitat Valenciana.

4. El régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, será establecido reglamentariamente.

5. En el seno del Consejo Valenciano del Turismo se podrán constituir comisiones y grupos de trabajo para el estudio de temas concretos y formulación de propuestas específicas de interés turístico.

6. Sin perjuicio de lo anterior, en el seno del Consejo Valenciano del Turismo se constituirá la Comisión de Ética y Responsabilidad de la Actividad Turística, que estará encargada del seguimiento y control del cumplimiento de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo. A dicha Comisión le corresponderán, entre otras, las siguientes funciones:

a) Asesorar acerca de la interpretación correcta del Código Ético Mundial para el turismo y sus posibles aplicaciones.

b) Realizar informes a petición de los distintos agentes turísticos sobre el desarrollo de los principios del Código.

c) Gestionar las notificaciones de alertas y denuncias sobre los posibles incumplimientos del Código Ético.

d) Colaborar en la resolución de conflictos relacionados con el seguimiento y la aplicación del Código Ético.

e) Impulsar la comunicación y formación de los agentes implicados en la actividad turística en ética y responsabilidad social.

AUDIENCIA

f) Proponer acciones de desarrollo y mejora para el cumplimiento del los principios del Código Ético y para la comunicación con el Comité Mundial de Ética del Turismo.

Artículo 9. Comisión Interdepartamental de Turismo

1. La Comisión Interdepartamental de Turismo de la Comunitat Valenciana es un órgano colegiado y transversal de la Generalitat dirigido a facilitar la coordinación, colaboración, estudio, propuesta, programación y seguimiento de las actuaciones institucionales de la Administración autonómica sobre la actividad turística.

2. Corresponden a la Comisión Interdepartamental de Turismo, entre otras, las siguientes funciones:

a) Analizar los mecanismos de promoción y diversificación del turismo y el grado de implantación de éstos en la acción de gobierno.

b) Coordinar, fomentar e impulsar las actuaciones del conjunto de los departamentos en los que se organiza la Administración de la Generalitat, promoviendo el cumplimiento de los principios del Código Ético Mundial del Turismo.

c) Proponer medidas innovadoras de fomento del turismo donde puedan implicarse todas las consellerias.

d) Estudiar la posibilidad de homogeneizar y coordinar los instrumentos de planificación turística en la actuación de la Generalitat.

e) Evaluar la aplicación de las políticas de fomento del turismo en la acción de la Administración de la Generalitat.

3. El régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, estará establecido reglamentariamente.

4. En el seno de la Comisión Interdepartamental de Turismo se podrán constituir comisiones y grupos de trabajo para el estudio de temas concretos y formulación de propuestas de interés turístico que, por razón de competencia, afecten básicamente a determinados departamentos de la Administración autonómica.

Artículo 10. Consejo de Coordinación Turística

1. El Consejo de Coordinación Turística es un órgano colegiado adscrito al departamento de la Generalitat competente en materia de turismo, para coordinar las funciones de las diputaciones provinciales en materia de turismo que deban fomentarse, financiarse y ejecutarse conjuntamente.

AUDIENCIA

2. Corresponden a al Consejo de Coordinación Turística, entre otras, las siguientes funciones:

a) Elaborar una programación de actividades turísticas y feriales coordinadas, ordenando y valorando las previsiones del departamento competente en materia de turismo y laS de las respectivas diputaciones, de acuerdo con los criterios generales y objetivos prioritarios que se establezcan reglamentariamente.

b) Formular la propuesta de normas específicas de actuación para cada actividad.

c) Proponer, para su aprobación, la cuantía presupuestaria necesaria para dar cumplimiento a las acciones objeto de coordinación y el grado de participación de la Generalitat y diputaciones en las mismas.

d) Cualquier otra que le sea encomendada por la presidencia del Consejo.

3. El Consejo de Coordinación Turística contará con representantes de los departamentos de la Generalitat con competencias en turismo, Administración local, presupuestos y transparencia, representantes de las diputaciones provinciales, de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y del sector turístico.

4. El régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, estará establecido reglamentariamente.

Artículo 11. Consejos locales de turismo

Las entidades locales valencianas podrán crear, de acuerdo con su ámbito territorial, consejos locales de turismo de ámbito municipal o supramunicipal como órganos sectoriales de participación y asesoramiento en materia de turismo, para la promoción económica y fomento del atractivo turístico de su territorio. Asimismo, actuarán como foro de debate, diálogo y consenso entre los representantes del sector turístico y las instituciones públicas y privadas.

Artículo 12. Participación en la acción pública

El departamento de la Generalitat competente en materia de turismo promoverá y facilitará la participación en la acción pública bajo el principio de gobernanza colaborativa. Dicha participación alcanzará tanto a los agentes turísticos, ya sean de base territorial, empresarial, tecnológica e investigadora, como a los ciudadanos a quienes afecte la actividad turística.

En las actuaciones de colaboración de la administración turística con los agentes turísticos y los ciudadanos se tendrá en cuenta el ámbito de actuación, la representatividad de los agentes del sector y el bienestar de las comunidades receptoras de turismo.

AUDIENCIA

La Generalitat facilitará la participación en la acción pública disponiendo de sistemas y medios telemáticos adecuados y accesibles que garanticen una comunicación directa y ágil con la administración competente en la materia.

CAPÍTULO IV
Organismo público para la gestión de la política turística

Artículo 13. Turismo Comunitat Valenciana

1. Se crea, adscrito al departamento de la Generalitat de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de turismo, el organismo autónomo de naturaleza administrativa denominado «Turisme Comunitat Valenciana».

2. Turisme Comunitat Valenciana, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, estará dotado de autonomía económica y administrativa y se regirá, en el desempeño de sus funciones, por lo establecido en la presente ley y sus normas de desarrollo, por la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, y por la legislación general que sea de aplicación.
Reglamentariamente se desarrollará su composición, organización, régimen jurídico, facultades y funcionamiento de sus órganos rectores.

3. Al nuevo organismo, como organización administrativa responsable del impulso y ejecución de la política en materia de turismo de la Generalitat, se le encomienda como objetivo final el fomento e impulso del turismo ético definido en el Código Ético Mundial para el Turismo, la mejora de la competitividad, la calidad del producto, la innovación tecnológica, la formación y el rendimiento del sector turístico valenciano, la contribución a la vertebración y la dinamización del territorio desde los espacios turísticos, la inspección, control y registro y potestad sancionadora en materia de turismo, así como el impulso, desarrollo y mejora de la reglamentación y ordenación de este sector y cualquier otro que le sea fijado expresamente por el Consell de la Generalitat, articulando para su consecución la colaboración público privada a través de fórmulas de consenso, interlocución y diálogo con las marcas y responsables del sector turístico de la Comunitat Valenciana.

4. Para el cumplimiento de dichos fines, el nuevo organismo 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 está vinculado con los fines y objetivos de aquélla.

5. El organismo que se crea sucederá en el ejercicio de las funciones descritas en el apartado 3º anterior a la entidad de derecho público de la Generalitat denominada «Agència Valenciana del Turisme», y se subrogará en el patrimonio y en todos los derechos y obligaciones de la citada entidad a la disolución de la misma.

AUDIENCIA

6. El personal al servicio del nuevo organismo será funcionario o laboral en los mismos términos y condiciones que las establecidas para la administración de la Generalitat, y de conformidad con la legislación aplicable.
Los funcionarios *y funcionarias* que presten servicios en órganos de la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana cuyas funciones pasen a ser desempeñadas por «Turisme Comunitat Valenciana» se integrarán en el organismo manteniendo su naturaleza funcionarial y sin merma de sus derechos.
El personal laboral que preste servicios en la Agència Valenciana del Turisme como entidad de derecho público, se integrará en dicho organismo conservando la totalidad de los derechos laborales que tuviera reconocidos, incluida la antigüedad.

7. El organismo autónomo 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.
c) Los productos y rentas de su patrimonio.
d) Los créditos, préstamos, empréstitos y otras operaciones que pueda concertar.
e) Las subvenciones, herencias, legados, donaciones y cualquier otra aportación voluntaria de las entidades u organismos públicos y privados, y de los particulares.
f) Los demás ingresos de derecho público o privado que le sea autorizado percibir o que pudiera corresponderle conforme a la normativa vigente.
g) Cualesquiera otros recursos que le puedan ser atribuidos.

8. Por la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se dictarán las disposiciones necesarias y se realizarán las modificaciones presupuestarias que resulten precisas para la aplicación de la presente disposición.

Artículo 14. Estructura de Turismo Comunitat Valenciana

1. La estructura básica del nuevo organismo estará constituida por los siguientes órganos rectores:

El Comité Estratégico Ejecutivo

El Consejo de Dirección

El Presidente o Presidenta

El Vicepresidente o Vicepresidenta

Un Director o Directora General con competencia en el área de la planificación

Un Director o Directora General con competencia en el área de la promoción

Un Secretario o Secretaria General

AUDIENCIA

2. El Comité Estratégico Ejecutivo como órgano encargado de la dirección estratégica y la evaluación y control de las líneas de actuación de la política turística a desarrollar por el organismo «Turisme Comunitat Valenciana», contará con representación paritaria entre el sector público y el privado. El número de componentes de este Comité será como máximo de 20.

Podrán formar parte de este Comité, las asociaciones de ámbito autonómico mas representativas del sector turístico valenciano, el consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana, las entidades titulares de las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana, las universidades valencianas y centros de conocimiento, las organizaciones sindicales, la FVMP y la Comisión de Ética y Responsabilidad de la Actividad Turística a que se refiere el artículo 8.6.

A efectos de determinar el número de representantes de entidades públicas, no se tendrá en cuenta a su secretario o secretaria que ejercerá sus funciones con voz pero sin derecho al voto.

En cualquier caso, el presidente o presidenta de este Comité será quien ostente la titularidad del departamento competente en materia de turismo, y su voto tendrá carácter dirimente en caso de empate a efectos de adoptar acuerdos.

3. Además de las funciones que reglamentariamente se le atribuyan, al Consejo de Dirección del organismo público «Turisme Comunitat Valenciana» le corresponderá en todo caso la elaboración del anteproyecto de su presupuesto y la propuesta de suscripción de convenios de colaboración para el cumplimiento de sus fines.

4. El organismo público para la gestión de la política turística «Turisme Comunitat Valenciana» podrá contar con un grupo de expertos del que formarán parte profesionales, investigadores e investigadoras y personas de reconocido prestigio en materia turística, que actuando como *Think Tank*, laboratorio de ideas y a petición del Consejo de Dirección de dicho organismo o por propia iniciativa, podrán proponer iniciativas y aportar análisis y opiniones sobre aspectos que resulten relevantes para el turismo de la Comunitat Valenciana.

5. Las funciones del resto de órganos del organismo se desarrollarán reglamentariamente.

TÍTULO II
ÉTICA DEL TURISMO.
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS, DE LA SOCIEDAD RECEPTORA Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

AUDIENCIA

CAPÍTULO I
Principios Generales

Artículo 15. Hospitalidad como principio básico

1. La hospitalidad, entendida como la actitud, atenciones y servicios dirigidos a los turistas desde el respeto y conocimiento de su idioma, hábitos, tradiciones y creencias religiosas, filosóficas y morales, rasgo representativo del modo de ser de los habitantes de la Comunitat Valenciana, será objeto de atención específica en el ámbito turístico por parte de las Administraciones Públicas, tanto en las actuaciones de promoción del turismo, como mediante incentivos y distinciones dirigidos a reconocer y estimular acciones y comportamientos significativamente destacables.

2. Partiendo de la hospitalidad como marco ético de referencia, la práctica turística se estructura desde los valores del respeto, la igualdad, la cordialidad y el cuidado, apoyándose en la participación y la corresponsabilidad como la garantía básica para su cumplimiento.

Artículo 16. Políticas de turismo social inclusivo

1. Los departamentos competentes en materia de turismo de las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el desarrollo del turismo social, en particular el turismo asociativo, para facilitar el acceso de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.

2. Igualmente fomentarán y facilitarán el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las personas con diversidad funcional.

CAPÍTULO II
Derechos y obligaciones

Sección primera
Los usuarios y usuarias turísticos

Artículo 17. Derechos

Las usuarias y usuarios turísticos, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación general de defensa y protección de los consumidores, tendrán derecho a:

a) Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible, previa y completa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos.

AUDIENCIA

b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.

c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas.

d) Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.

e) Acceder libremente a los establecimientos y servicios turísticos en los términos establecidos en las leyes.

f) Que los establecimientos turísticos cumplan la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios así como la específica en materia turística.

g) Ser informados, de forma clara, sobre las instalaciones o servicios que puedan suponer algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

h) Recibir factura o justificante de pago del servicio turístico prestado con los datos que la legislación vigente exija.

i) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de mediación arbitral en materia de turismo.

Artículo 18. Obligaciones

Los usuarios y usuarias turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas sectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos y reconocer su riqueza y valor.

b) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos

c) Abonar los servicios contratados, ya sea en el momento de la presentación de la factura o en el tiempo, lugar y forma convenidos, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja implique, en ningún caso, la exención de pago.

d) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y hora pactada de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada.

e) Observar las reglas de respeto, educación, convivencia social, indumentaria e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos y servicios turísticos.

f) Respetar las instalaciones y equipamientos de los establecimientos y empresas turísticas.

AUDIENCIA

g) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, y las reglas de conducta de los lugares de visita y de realización de actividades turísticas.

Sección segunda
Las empresas turísticas

Artículo 19. Derechos

Son derechos de las empresas turísticas a los efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo previsto en otras normas que puedan afectarles, los siguientes:

a) Ejercer libremente su actividad con respeto a las leyes que les sean de aplicación.

b) Solicitar ayudas y subvenciones.

c) Acceder a las acciones de promoción y formación realizadas por la Administración turística con arreglo a las condiciones que se establezcan.

d) Participar en los programas de fomento y estar incluidas en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística destinados a tal fin.

e) Obtener el reconocimiento, por parte de la Administración turística competente, de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos legalmente exigidos.

f) Participar, a través de sus organizaciones más representativas, en las acciones de política turística que pudieran afectarles, de acuerdo con la legislación vigente.

g) Impulsar, a través de sus organizaciones, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector turístico.

Artículo 20. Obligaciones

Son obligaciones de las empresas turísticas y los prestadores de servicios turísticos a los efectos de esta ley y sin perjuicio de lo previsto en otras normas que puedan afectarles, las siguientes:

a) Poner en conocimiento de la administración turística el inicio de actividad del modo que reglamentariamente se determine, cumplir los requisitos establecidos en la normativa turística vigente y mantenerlos durante el período de tiempo

AUDIENCIA

inherente a su ejercicio, acreditando su cumplimiento a requerimiento de la Administración turística.

b) Clasificar turísticamente sus establecimientos y disponer, cuando resulte preceptivo, de la habilitación o acreditación expresa necesaria para el ejercicio de la actividad turística que se pretenda desarrollar, así como hacer constar el número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana en todo tipo de publicidad que les anuncie.

c) Dar publicidad, con transparencia, a los servicios ofertados, indicando las prestaciones que comprende, su calidad y los precios finales con los impuestos incluidos, así como informar de las compensaciones financieras en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

d) Expedir factura detallada del importe de los servicios prestados, con el contenido establecido en la normativa vigente, de acuerdo con los precios ofertados o pactados.

e) Contar con unas instalaciones y servicios accesibles.

f) Cuidar del buen funcionamiento de los servicios y del correcto mantenimiento de todas las instalaciones y equipamientos de sus establecimientos y velar por la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria.

g) Velar por la seguridad, intimidad, tranquilidad y comodidad de las personas usuarias del servicio turístico, asegurando que reciban un trato hospitalario por parte del personal de la empresa.

h) Conocer y respetar a las personas usuarias del servicio turístico e informarse sobre su forma de vida, las tradiciones y prácticas sociales, culturales y religiosas propias de sus lugares de origen y sus expectativas, contribuyendo a su desarrollo durante su estancia.

i) Facilitar una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino, condiciones de viaje, recepción, estancia y servicios y prestar los servicios conforme a lo pactado y en su caso publicitado.

j) Exhibir los distintivos correspondientes a su clasificación y categoría.

k) Informar a las personas usuarias, de forma clara e inequívoca, de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas.

l) Tener a su disposición y facilitar a las personas usuarias de servicios turísticos las hojas de reclamaciones oficiales.

m) Facilitar a las personas usuarias de sus servicios todos los datos del titular de la empresa y del propio establecimiento, así como los relativos a seguros o garantías exigidas por las disposiciones legales aplicables a las mismas.

AUDIENCIA

n) Facilitar a la administración turística, para el ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan, la información y la documentación necesaria, así como en su caso, colaborar en las tareas de inspección.

o) Organizar las actividades turísticas con destino en el exterior de la Comunitat Valenciana en armonía con las peculiaridades, tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos, y con respeto a sus leyes y costumbres.

p) Promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los menores y las personas mayores, las personas con diversidad funcional, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

q) Desarrollar su actividad de forma sostenible, salvaguardando el medio ambiente y los recursos naturales.

r) Garantizar a las usuarias y usuarios turísticos, con independencia de su origen, la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.

s) Garantizar los derechos fundamentales de sus trabajadores, asegurando una protección social suficiente y evitando, en lo posible, la precariedad de su empleo y esforzándose por un empleo digno y de calidad.

t) Procurar a sus trabajadores una educación y formación inicial y continuada que, entre otros extremos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de los turistas.

Artículo 21. Sobrecontratación

1. Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico no podrán contratar mayor número de plazas de las que puedan atender.

El incumplimiento de esta obligación, supondrá incurrir en responsabilidad frente a la Administración turística y a los usuarios afectados, debiendo iniciarse el correspondiente procedimiento sancionador en el que se depurarán, en su caso, las eventuales responsabilidades de las operadoras turísticas en esta materia.

2. Cuando un establecimiento haya incurrido en sobrecontratación estará obligado a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la zona de igual o superior categoría y en las mismas o mejores condiciones a las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el nuevo establecimiento en el se alojarán, la posible diferencia de precio respecto del nuevo y cualquier otro que se pudiese originar, serán de cargo del establecimiento que ha sobrecontratado, sin

AUDIENCIA

perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobrecontratación.

Si se diese el caso de que el coste total del nuevo alojamiento fuese inferior al del sobrecontratado, su titular devolverá la diferencia a la persona usuaria.

LIBRO 2: DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I
EL TERRITORIO COMO ACTIVO TURÍSTICO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CAPÍTULO I
Principios básicos de actuación

Artículo 22. El territorio como activo turístico

1. Todo el territorio de la Comunitat Valenciana tiene la consideración de turístico en cuanto que es el elemento esencial que sostiene sus componentes de excelencia, claves de la competitividad turística a través de su puesta en valor.

2. Las Administraciones Públicas, a través de los departamentos competentes en materia de turismo, faciliten la implantación y desarrollo racional de actividades turísticas en el territorio, de manera que sean plenamente compatibles con la conservación y mejora de sus valores ambientales, culturales y paisajísticos.

Artículo 23. La sostenibilidad de la actividad turística

1. Se entiende por sostenibilidad de la actividad turística el conjunto de acciones encaminadas a fomentar un sistema de planificación turística estratégica del territorio respetuosa con el entorno y la sociedad local.

2. La sostenibilidad turística permitirá orientar las acciones hacia el desarrollo de una oferta turística argumentada en el territorio, con productos o segmentos turísticos específicos y con la participación de la población local. Ello facilitará:

a) Crear nuevos productos turísticos y mejorar los existentes.

b) Incrementar la competitividad del sector turístico.

c) Valorizar los espacios y los paisajes que expresan la diversidad del territorio en el que se produce la actividad turística.

d) Mejorar la accesibilidad.

e) Desarrollar modelos de calidad para la excelencia turística.

3. La política turística tendrá en cuenta los efectos del cambio climático sobre el turismo y estimará las acciones de mitigación y adaptación necesarias. De manera coordinada con otras administraciones competentes en esta materia, se llevará a cabo un seguimiento continuo de la evolución del clima en el territorio valenciano para valorar su posible impacto en la actividad turística.

Artículo 24. Orientación turística del patrimonio natural y cultural

1. Los bienes declarados de interés cultural y los bienes declarados de relevancia local constituyen un activo turístico que será objeto de las actuaciones de fomento de los recursos turísticos de los departamentos de las Administraciones Públicas competentes en materia de turismo, especialmente mediante acciones dirigidas a mejorar su señalización y la conservación de sus infraestructuras.

2. Los bienes declarados de interés cultural y los centros históricos que alberguen establecimientos y actividades turísticas serán objeto de una atención específica en las acciones de promoción turística de la Comunitat Valenciana.

3. Los espacios naturales protegidos de la Comunitat Valenciana, como parte esencial de su patrimonio natural, constituyen un elemento esencial del territorio como activo turístico que será objeto de actuaciones de las Administraciones Públicas competentes en materia de turismo, dirigidas tanto a su promoción como a su preservación y utilización racional.

CAPÍTULO II
Los recursos turísticos y el paisaje

Artículo 25. Los recursos turísticos

1. Constituyen recursos turísticos cualquier bien, valor, elemento o manifestación, tanto material como inmaterial, expresivo de la realidad geográfica, natural, cultural, histórica, social o económica de la Comunitat Valenciana que sea susceptible de generar flujos turísticos.

2. Tendrán la consideración de recursos turísticos de primer orden aquellos elementos que aislada o conjuntamente, tengan la capacidad por sí mismos de generar flujos y corrientes de turismo relevantes, contribuyendo a reforzar la imagen de marca turística de la Comunitat, así como su promoción como destino turístico.

A efectos de esta ley, sin carácter exhaustivo, tienen la consideración de recursos turísticos de primer orden de la Comunitat Valenciana las manifestaciones

AUDIENCIA

festivas que cuenten con la correspondiente declaración de interés turístico, las playas, los festivales de música con proyección nacional e internacional, la gastronomía propia de la Comunitat Valenciana, los bienes de interés cultural así como los espacios naturales declarados protegidos.

3. Las Administraciones Públicas que en razón de sus competencias sectoriales intervengan, gestionen o autoricen recursos turísticos de primer orden valorarán dicha circunstancia en el ejercicio de sus atribuciones.

Los recursos turísticos de primer orden se incluirán, por el órgano de la Generalitat competente en materia de turismo en un catálogo, con el objeto de su difusión y serán objeto de medidas de promoción y protección.

4. La Generalitat velará por la conservación y adecuación, para su uso turístico sostenible, de los recursos turísticos al tiempo que fomentará su transformación en activos que contribuyan a la configuración de productos turísticos diferenciados.

Artículo 26. El paisaje como recurso turístico

1. Los paisajes valencianos tendrán la consideración de recurso turístico, siendo un elemento diferenciador que define el carácter e identidad propia de la Comunitat Valenciana.

El paisaje constituye un valor esencial del territorio y, como tal un activo fundamental que sostiene el potencial turístico de la Comunitat Valenciana y que contribuye a la consideración de ámbitos supramunicipales como destinos turísticos.

2. El paisaje se integrará en todas las políticas turísticas que incidan en el mismo y se orientará, entre otras, por las siguientes finalidades:

a) Conservar y valorizar los paisajes más valiosos y socialmente apreciados.

b) Adoptar medidas que redunden en la mejora y salvaguarda de la calidad, tanto de los paisajes naturales y rurales como de los urbanos y periurbanos.

c) Condicionar la implantación de actividades e infraestructuras turísticas procurando la gestión y conservación de espacios naturales y la conservación y puesta en valor de espacios culturales.

3. El órgano competente de la Generalitat en la ejecución de la política turística valenciana promoverá la identificación y catalogación de los paisajes turísticos de la Comunitat Valenciana, así como la adecuada integración de la actividad turística en los entornos paisajísticos en los que se produzca.

TÍTULO II

PLANIFICACIÓN TERRITORIAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I
La ordenación turística de base territorial

Artículo 27. Planificación y estrategia turística.

1. La Generalitat y el resto de Administraciones Públicas valencianas favorecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, la promoción y la protección de los recursos turísticos, garantizando su utilización racional y desarrollo sostenible así como la inclusión en los instrumentos de planeamiento territorial y urbanístico de medidas específicas para su protección y promoción.

2. En la tramitación de los instrumentos urbanísticos de planeamiento, o de sus modificaciones, que contemplen explícitamente, o posibiliten, la calificación o recalificación de suelos para la implantación de actividades turísticas se requerirá el informe preceptivo del departamento de la Generalitat competente en materia de turismo, colaborando este con el resto de departamentos de la Generalitat y demás Administraciones Públicas en la definición de directrices, estrategias y objetivos de los planes y programas sectoriales que tengan incidencia sobre los recursos turísticos.

3. Corresponderá al departamento de la Generalitat competente en materia de turismo la formulación y redacción del *Plan Estratégico del Turismo de la Comunitat Valenciana*, siendo este el instrumento básico de la ordenación de los recursos turísticos valencianos y debiendo el resto de Administraciones Públicas ajustarse a las especificaciones y directrices que de él emanen. El procedimiento de elaboración de Plan, su alcance, principios rectores, aprobación, vigencia, y mecanismos de evaluación y seguimiento de su ejecución serán establecidos reglamentariamente.

4. El departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo definirá, en el marco del *Plan Estratégico del Turismo de la Comunitat Valenciana*, programas de actuación anuales o plurianuales dirigidos a sectores, productos, destinos y ámbitos de gestión turística de actuación preferente para el conjunto de las Administraciones Turísticas valencianas.

CAPÍTULO II
Municipios y espacios turísticos

AUDIENCIA

Artículo 28. Los municipios y su carácter turístico.

1. Todo municipio de la Comunitat Valenciana tendrá la consideración de turístico y por tanto la cobertura para su desarrollo sostenible del departamento de la Generalitat competente en materia de turismo a través de los planes y programas que este desarrolle.

2. La consideración de turísticos de los municipios de la Comunitat Valenciana supondrá, sin perjuicio de los servicios mínimos establecidos con carácter general por la legislación básica sobre régimen local y de las competencias que puedan corresponder a otras Administraciones Públicas, el deber de orientar la prestación de sus servicios hacía:

a) La satisfacción de las expectativas de las personas usuarias de los servicios turísticos desde el respeto y el conocimiento de sus hábitos y tradiciones.

b) La protección y promoción de sus recursos turísticos así como de los valores culturales y tradicionales de la población autóctona.

c) El suministro de información turística veraz y completa, así como la señalización adecuada y suficiente de los recursos de atracción turística del municipio.

d) La salvaguarda del medioambiente y los valores ecológicos como activo turístico del territorio valenciano.

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

Artículo 29. Estatuto del Municipio Turístico.

La Generalitat elaborará un Estatuto del Municipio Turístico que, respetando los principios generales establecidos en esta ley, regule el régimen jurídico detallado de los mismos, con especial referencia a los beneficios en tratamiento fiscal y financiero que puedan estos obtener por su consideración como turísticos.

Artículo 30. Apoyo al desarrollo competitivo y sostenible de los municipios turísticos

1. El departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo reconocerá:

AUDIENCIA

a) el esfuerzo financiero de los municipios que sufran un desequilibrio presupuestario por la prestación de servicios adicionales motivados por la actividad turística.

b) apoyará las acciones de promoción de los municipios que redunden en la mejora de la competitividad de los servicios turísticos públicos o privados que en ellos se presten.

c) fomentará el desarrollo de iniciativas dirigidas a la mejora de calidad percibida por el turista, de la gestión sostenible del espacio turístico y la accesibilidad integral a sus recursos turísticos.

2. Dicho apoyo se instrumentalizara, entre otros mecanismos, a través líneas de incentivos con esta finalidad y cuya gestión y coordinación corresponderá al organismo de la Generalitat responsable de la ejecución de la política turística.

3. La Generalitat promoverá el marco normativo incentivador que resulte necesario para fomentar la promoción y el desarrollo de proyectos encaminados a mejorar la prestación de servicios turísticos, incrementar la calidad, mejorar el medio ambiente, el paisaje de los entornos turísticos, la accesibilidad integral y la puesta en valor de los recursos turísticos municipales, pudiendo los municipios valencianos imputar a las líneas de incentivos que se convoquen aquellas partidas de gasto que respondan de forma inequívoca al esfuerzo presupuestario adicional contraído por la prestación de servicios relacionados con su carácter turístico.

Artículo 31. Configuración de los espacios turísticos supramunicipales

1. El departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo promoverá instrumentos de planificación territorial tendentes a identificar los distintos espacios turísticos supramunicipales en los que se estructura el territorio de la Comunitat Valenciana, orientado sus programas de actuación en base al componente litoral, urbano y de interior de estos.

2. Asimismo, el departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo promoverá iniciativas de carácter supramunicipal en base a los espacios turísticos identificados, generando sinergias entre espacios de litoral, urbanos y de interior en el marco de las directrices de obligado cumplimiento que se definan en el Plan de Espacios Turísticos de la Comunitat Valenciana. El procedimiento de elaboración del Plan, su alcance, principios rectores, aprobación, vigencia, y mecanismos de evaluación y seguimiento de su ejecución serán establecidos reglamentariamente.

CAPÍTULO III
El destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas

AUDIENCIA

Artículo 32. El destino turístico Comunitat Valenciana

1. El conjunto del territorio valenciano es en sí mismo un destino turístico, correspondiendo al departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo la generación de los mecanismos necesarios para su promoción, comunicación y difusión de su imagen en los mercados turísticos.

2. Los municipios de la Comunitat Valenciana promoverán, en cooperación con el departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo y en el marco de sus respectivas competencias, acciones dirigidas a mejorar el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino turístico.

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

Artículo 33. Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales

1. Constituyen productos turísticos de la Comunitat Valenciana el conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamientos e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos cuya finalidad es satisfacer los requerimientos y expectativas de los turistas.

2. La especificidad en sus distintos componentes, singularidad y segmento de la demanda al que se oriente cada producto serán los parámetros a considerar en su vinculación con la imagen de marca del destino Comunitat Valenciana.

3. Las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana son distintivos exclusivos, titularidad de las Administraciones Públicas competentes en materia de turismo, que prestigian recursos, productos y servicios turísticos, fomentando una imagen de calidad de la oferta turística valenciana en los mercados nacionales e internacionales.

4. La creación, modificación o extinción de las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana, requerirá de un acto administrativo debidamente motivado del órgano competente en materia de turismo de la Administración Pública correspondiente.

En el caso de creación de una nueva marca dicho acto administrativo deberá especificar el ámbito, recursos, productos y servicios a que se extiende, así como las normas de utilización de la misma y acreditar la consulta sobre el registro oficial de marcas similares (nacionales, comunitarias e internacionales) en el localizador de marcas de la Oficina Española de Patentes y Marcas. La inscripción de la marca en el Registro de Marcas se solicitará en la misma fecha en que se dicte dicho acto administrativo.

5. El departamento de la Generalitat competente en materia de turismo mantendrá actualizada y publicará un listado de las marcas turísticas institucionales de

AUDIENCIA

la Comunitat Valenciana. A tal fin, la creación de las marcas turísticas por entidades locales será comunicada al departamento de la Generalitat competente en materia de turismo.

6. Sin perjuicio de lo anterior, la creación, modificación, extinción y utilización de las marcas turísticas estará sujeta a lo previsto en la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas y a las disposiciones que la desarrollan.

7. La Administración Pública titular de una marca turística de la Comunitat Valenciana deberá crear, mantener y promocionar canales de información, fácilmente accesibles, que dispongan de toda la información vinculada a dicha marca en, al menos, valenciano, castellano, inglés, francés, alemán, ruso y chino, así como desarrollar todas las actuaciones de publicidad institucional que estime oportunas para promocionar sus marcas.

Artículo 34. La marca 'Comunitat Valenciana'

1. La marca turística 'Comunitat Valenciana' es una marca turística global que integra las demás marcas turísticas de la Comunitat Valenciana, para la promoción interior y exterior de todos sus recursos, productos y servicios turísticos mediante una imagen común.

2. La Generalitat promocionará la imagen de la Comunitat Valenciana como marca turística global en los mercados que estime adecuados. En esta actividad podrán colaborar las entidades municipales y supramunicipales y otras entidades privadas reflejando la pluralidad de la oferta turística.

3. En el ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación de régimen local, la Generalitat podrá declarar obligatoria la inclusión de la marca 'Comunitat Valenciana' y de sus logotipos y lemas, en las campañas de promoción turística impulsadas por las entidades locales.

4. La Generalitat podrá declarar obligatoria la inclusión de la marca 'Comunitat Valenciana' y de sus logotipos y lemas, en las campañas de promoción impulsadas por empresas y asociaciones turísticas que cuenten con la aportación de fondos públicos.

Artículo 35. Sistema integrado de marcas de destino

1. La Generalitat promoverá las marcas de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana con los siguientes objetivos:

a) Velar por el correcto posicionamiento y la imagen diferencial de la marca global Comunitat Valenciana en los mercados turísticos.

AUDIENCIA

b) Identificar los elementos asociados a la marca para su mejor difusión.

c) Realizar una supervisión continuada de la estrategia de comunicación de la marca global "Comunitat Valenciana", así como identificar las sub-marcas que se integrarán en dicha estrategia, que deberá tener una orientación definida a los clientes finales y al mercado turístico en general.

d) Diseñar una estructura de marcas eficiente vinculada a los diferentes productos y destinos turísticos de la Comunitat Valenciana que dé coherencia a la estrategia de comunicación y que garantice una política de marketing coordinada y cohesionada en el conjunto del territorio.

e) Establecer un sistema de indicadores, así como un sistema de gobernanza de las marcas, que aseguren una adecuada convivencia entre todas ellas

f) Y, en general, garantizar la correcta y eficaz implantación de un sistema integrado de marcas de destino.

2. En cualquier caso, la utilización de las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana se realizará de una forma modular e inteligente, adaptándose a los intereses del mercado a que se dirija.

AUDIENCIA

TÍTULO III
IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I
Disposiciones generales

Artículo 36. Concepto

Se entiende por impulso de la competitividad turística a la actuación de las Administraciones Públicas encaminada a la potenciación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana a través de medidas concretas tendentes a la mejora de la competitividad de los destinos, de las empresas, los productos y el acceso al mercado laboral de los profesionales del sector, así como a la asimilación y aprovechamiento del conocimiento transferido.

Artículo 37. Acciones para el impulso de la competitividad del sector turístico

Las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estimularán la mejora de la competitividad del sector turístico valenciano a través, entre otras, de las siguientes acciones:

a) Promoción turística de la Comunitat Valenciana, el impulso de su imagen y la atención a los visitantes.

b) Creación, mejora y mantenimiento de infraestructuras y de servicios que promuevan un desarrollo sostenible, responsable y eficiente en el turismo valenciano.

c) Fomento de la modernización del tejido empresarial, la configuración de productos turísticos y el posicionamiento de estos en los mercados.

d) Impulso de la calidad de la oferta y la prestación de servicios turísticos innovadores mediante la mejora continua de la hospitalidad, la sostenibilidad y la accesibilidad integral.

e) Formación y cualificación permanente de los profesionales del sector.

f) Establecer mecanismos de comunicación, y divulgación necesarios para que los valores éticos de un turismo equitativo, responsable y sostenible definan el carácter, la personalidad y el reconocimiento social de la oferta turística.

g) Respaldo a iniciativas emprendedoras vinculadas a actividades turísticas y de ocio así como a servicios dirigidos al disfrute del producto turístico.

h) Fomento de I+D+i y el análisis estadístico de la evolución del turismo de la Comunitat Valenciana, sus productos y mercados, mediante la elaboración de estudios e investigaciones que contribuyan a conocer su evolución y planificar su desarrollo.

i) Favorecer la cooperación interempresarial de los distintos agentes económicos y sociales a través del asociacionismo e integración empresarial y zonal.

Artículo 38. Coordinación administrativa de las acciones de impulso de la competitividad turística

La aprobación por la Generalitat de programas de fomento de la actividad turística obligará a las demás Administraciones Públicas a coordinar con esta sus correspondientes acciones de fomento de la actividad en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

El departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo ofrecerá apoyo técnico al resto de Administraciones en relación a las iniciativas de fomento del turismo que emprendan, con el objetivo de generar sinergias tendentes a mejorar conjuntamente la oferta turística valenciana.

CAPÍTULO II
Instrumentos para la promoción turística

AUDIENCIA

Artículo 39. ***La promoción turística***

Se entiende por promoción turística el conjunto de actuaciones que realiza la Generalitat, a través de las cuales favorece el conocimiento y consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, contribuye a la fidelización de los turistas y facilita la comercialización del producto turístico, en el mercado nacional e internacional.

Artículo 40. Objetivos de la promoción turística

Son objetivos básicos de la promoción turística de la Comunitat Valenciana, los siguientes:

a) Consolidar la Comunitat Valenciana como uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional e internacional.

b) Determinar e impulsar mecanismos para la desestacionalización de la actividad turística.

c) Potenciar, dentro y fuera de su ámbito territorial, las acciones de promoción de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, y de sus marcas, productos y recursos, especialmente de aquellos que se ajusten a los nuevos requerimientos de la demanda y los que precisen de una mayor consolidación para constituir referentes turísticos.

Artículo 41. Líneas básicas de actuación

Para la consecución de los objetivos de la promoción turística de la Comunitat Valenciana, la Generalitat, a través del departamento competente en materia de turismo y de las entidades adscritas al mismo, desarrollará las siguientes actuaciones:

a) Determinar y desarrollar las actuaciones conducentes a facilitar la correcta comercialización de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, incentivando la demanda por medio de las oportunas acciones de promoción que se proyecten dentro y fuera de su ámbito territorial.

b) Programar y ejecutar campañas dirigidas a favorecer el conocimiento y la consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, integrando la diversidad de recursos y la cualificación y calidad de sus actividades y servicios.

c) Diversificar la imagen turística de la Comunitat Valenciana, complementando su oferta con la incorporación de todas sus posibilidades capaces de atraer los diferentes segmentos de la demanda.

AUDIENCIA

d) Comunicar la eficacia, calidad, diferenciación y competitividad de los productos turísticos que en su conjunto componen la oferta del sector turístico valenciano.

e) Fomentar la participación de las distintas Administraciones Públicas y de los agentes implicados del sector turístico en las actividades de promoción, como ferias y certámenes relacionados con el sector, tanto en el ámbito nacional como internacional, así como en canales o medios de distribución on-line y propiciar escenarios de *co-marketing*.

Artículo 42. La Red Tourist Info

La Red Tourist Info se configura como un instrumento de desarrollo de la política turística de las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana y se orientan a proporcionar un conjunto integral de servicios de información turística durante todo el año, contribuyendo a difundir el conocimiento de sus recursos y productos, fomentando la hospitalidad y coadyuvando a optimizar la gestión de la experiencia turística.

Excepcionalmente, en el marco de la Red Tourist Info, se podrán habilitar puntos de información estacionales.

Artículo 43. El portal turístico de la Comunitat Valenciana

1. El portal turístico de la Generalitat se configura como plataforma de promoción turística de la Comunitat Valenciana e incorporará la publicidad institucional en materia de turismo, información sobre actividades, productos y servicios turísticos y cualquier otra información que se considere de interés tanto para los turistas como para cualquier usuario o usuaria turística.

2. El portal web incluirá un enlace visible y fácilmente accesible a un buzón de sugerencias y quejas.

3. El departamento de la Genaralitat competente en materia de turismo, gestionará y actualizará los contenidos de la web velando por la veracidad de los mismos.

CAPÍTULO III
Instrumentos para la gestión turística

AUDIENCIA

Artículo 44. Concepto

1. Se consideran instrumentos de gestión las actuaciones singulares y sistemas de trabajo promovidos por la Generalitat Valenciana a través del organismo responsable de la gestión turística, orientados a mejorar la competitividad turística y a propiciar una gestión más eficiente de la actividad.

2. Los instrumentos de gestión estarán orientados al impulso de la rentabilidad de las empresas y destinos de la Comunitat Valenciana, a la formación de los profesionales del sector, al fomento del conocimiento turístico a través de la I+D+i y del análisis estadístico y al impulso de la calidad turística.

Artículo 45. Ayudas y subvenciones al sector turístico

1. Las acciones de fomento de la actividad turística podrán instrumentarse mediante líneas de ayuda y otorgar subvenciones a los agentes del sector turístico de la Comunitat Valenciana como mecanismo estímulo para la consecución de los fines de la política turística de la Generalitat.

2. La concesión de ayudas y subvenciones al sector turístico se realizará de acuerdo con los principios de transparencia, objetividad e igualdad, respetando las normas generales sobre la libre competencia y el derecho de la Unión Europea y de acuerdo con lo previsto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones o la normativa que la sustituye.

Artículo 46. Profesionalización del sector turístico

1. El principal activo del sector turístico valenciano lo constituyen sus recursos humanos, elementos clave del éxito de las empresas y destinos turísticos, por lo que la formación y el reciclaje constituyen un eje clave de la política de la Generalitat en materia turística.

2. El impulso, desarrollo y ejecución de la política de la Generalitat en materia de formación profesional para el empleo en el sector turístico y de apoyo y estímulo al emprendedor en este ámbito, corresponde al departamento competente en materia de turismo.

3. El departamento de la Generalitat competente en materia de turismo, a través de las entidades y centros dependientes del mismo, desarrollará planes de formación con el objetivo de contribuir a la profesionalización, así como a la cualificación y especialización de los profesionales en las especialidades que demande el mercado turístico, incluyendo las vinculadas a la modernización de los servicios.

AUDIENCIA

4. La Generalitat promoverá la adaptación de los programas de formación turística reglada a las necesidades de las empresas del sector, procurando que la formación para el empleo sea práctica, especializada y adaptada a las peculiaridades del modelo turístico de la Comunitat Valenciana.

Igualmente, establecerá mecanismos dirigidos a facilitar la formación necesaria para que los profesionales del sector turístico valenciano aprendan a conocer y respetar tanto a la cultura del pueblo valenciano como comunidad receptora, como la de los turistas que la visitan, sus formas de vida, gustos y tradiciones.

5. La Generalitat propiciará la unificación de criterios en los programas de estudios de formación reglada y ocupacional no universitaria, promoviendo el acceso a la formación continua de los trabajadores del sector. Para ello, y a través del departamento competente en materia de turismo, podrá suscribir acuerdos, protocolos y convenios de colaboración con los centros educativos de la Comunitat Valenciana que elaboren programas y planes de estudios en materia turística tendentes a elevar la competitividad del sector.

6. La Generalitat, a través del departamento competente en materia de turismo, convocará periódicamente, con publicidad suficiente y en régimen de concurrencia competitiva, becas dirigidas a la mejora y especialización profesional de jóvenes titulados para completar su formación.

7. Los Centros de Turismo de la Generalitat (CdT), adscritos al departamento competente en materia de turismo, están dedicados a la formación, cualificación y fomento de la inserción profesional en el ámbito turístico, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de formación profesional. Igualmente, desde los CdT se impulsarán actuaciones dirigidas específicamente tanto al reciclaje de los profesionales del sector como a favorecer el impulso de las empresas turísticas.

Artículo 47. Acciones de I+D+I

1. La Generalitat, a través del departamento competente en materia de turismo, fomentará la cultura de la Investigación, Desarrollo e Investigación (I+D+I) entre los agentes profesionales del sector turístico valenciano con el objetivo de mejorar la competitividad de las empresas, productos y destinos turísticos.

2. Asimismo, el departamento de la Generalitat competente en materia de turismo, profundizará en la investigación y análisis de la evolución del sector turístico en una doble vertiente: la explotación de operaciones estadísticas nacionales o regionales de ámbito turístico y la transferencia de resultados al sector como instrumento dirigido a mejorar su conocimiento, orientar su innovación e incrementar su competitividad y sostenibilidad.

AUDIENCIA

3. La aprobación por la Generalitat de programas de análisis de la actividad turística obligará a las demás Administraciones Públicas a coordinar con esta las actuaciones que desarrollen en este ámbito, evitando solapamientos y promoviendo sinergias beneficiosas para el conjunto del sector turístico valenciano.

4. El Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT·TUR) es el centro dependiente de la Generalitat, adscrito al departamento competente en materia de turismo, especializado en la generación y transferencia de conocimiento turístico y una plataforma de encuentro de los agentes del sector turístico para el desarrollo de proyectos de I+D+I y la adaptación a las nuevas tendencias del mercado turístico que se ocupa del impulso a la investigación, el desarrollo tecnológico y de la innovación en el sector turístico, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de la Generalitat.

Artículo 48. Sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento

1. El departamento de la Generalitat competente en materia de turismo promoverá un sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento orientado al análisis, estudio y difusión de los comportamientos y tendencias de la demanda turística con el objetivo de aportar valor añadido a los agentes turísticos valencianos en su proceso de mejora de la calidad e incremento de su competitividad.

2. Son funciones del sistema de inteligencia turística y transferencia del conocimiento:

a) Establecer un sistema de información estadística que garantice la fiabilidad de los datos obtenidos y su actualización permanente.

b) Elaborar la información de carácter micro y macroeconómico de la oferta y la demanda en el sector turístico de la Comunitat Valenciana que permita desarrollar el máximo potencial del territorio permitiendo la toma avanzada de decisiones estratégicas.

c) Determinar la evolución natural del mercado turístico, permitiendo a las empresas y destinos de la Comunitat Valenciana adelantarse a la competencia.

d) Analizar la situación presente y futura de los mercados emisores nacionales e internacionales, los intereses específicos, los patrones de consumo de los diferentes viajeros, sus necesidades tecnológicas, sociales, medioambientales…, que permitan a la Comunitat Valenciana ser un destino turístico mediterráneo basado en la acogida, la innovación, la ética y la competitividad.

e) Identificar las necesidades de actuación inmediata, las tendencias que permitan adelantarnos a los cambios y liderar la coordinación que adecuen la oferta turística de la Comunitat Valenciana a las necesidades reales del mercado turístico actual.

AUDIENCIA

f) Elaborar informes sobre la situación turística de la Comunitat Valenciana analizando la evolución de los indicadores que faciliten conocer la evolución del modelo.

3. El tratamiento de la información que se obtenga estará alineado con los objetivos que establezca el Plan Estadístico Valenciano, respondiendo así al carácter estratégico que el turismo tiene en la economía y el empleo de la Comunitat Valenciana.

4. El órgano de la Generalitat competente en materia de turismo velará por la participación activa de los agentes turísticos valencianos en el Sistema de inteligencia turística y transferencia del conocimiento, así como en la difusión por sus canales de información del conocimiento compartido que se genere.

Artículo 49. Acciones de impulso a la calidad del sector turístico

1. El departamento de la Generalitat competente en materia de turismo impulsará, a través del programa Qualitur, una estrategia de actuación global para la mejora de la calidad en la oferta y prestación de los servicios turísticos, diseñando y desarrollando actuaciones dirigidas a fomentar una oferta sostenible y accesible así como una óptima, hospitalaria e igualitaria atención a los turistas, la satisfacción de sus expectativas y su fidelización.

2. Además de otras medidas de fomento recogidas en esta ley, la Generalitat podrá desarrollar las siguientes actuaciones dirigidas a mejorar la cultura de la calidad del sector turístico:

a) Impulso del Sistema de Calidad Turística Española y colaboración con sus entes de gestión y promoción.

b) Apoyo a la implantación de sistemas de calidad en destinos y en productos.

c) Promoción de actividades de evaluación y obtención por las organizaciones turísticas de certificados de gestión de la calidad, gestión medioambiental, hospitalidad, responsabilidad social y accesibilidad global.

d) Fomento de la implantación de sistemas y controles de calidad en colaboración con los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana.

e) Puesta en marcha de planes de calidad dirigidos a las empresas turísticas valencianas, así como la elaboración de Cartas de Servicios conforme a criterios de calidad.

f) Promoción de los distintivos de calidad, gestión medioambiental y accesibilidad.

AUDIENCIA

g) Coordinación con los servicios de inspección turística, promoviendo la corrección de deficiencias en infraestructuras, instalaciones y equipamientos turísticos.

h) En general, cualquier otra acción pública o de apoyo de la iniciativa privada dirigida a promover la prestación de los servicios turísticos de calidad, trasladando a los usuarios y usuarias turísticos una imagen de excelencia vinculada al destino Comunitat Valenciana.

Artículo 50. Distintivos, premios y reconocimientos

1. La Generalitat, a través del departamento competente en materia de turismo podrá crear distintivos, premios y reconocimientos a efectos de promoción turística. El procedimiento y los requisitos para su obtención y uso se establecerán reglamentariamente. En todo caso, para su concesión, se ponderará que sus destinatarios ajusten su actividad a los principios básicos del Código Ético Mundial para el Turismo.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que los agentes turísticos puedan obtener y exhibir certificados y distintivos expedidos por entidades de certificación de sistemas de calidad especializadas en el ámbito turístico.

2. Asimismo, el departamento de la Generalitat competente en materia de turismo podrá crear y otorgar distinciones como medallas, premios y otros galardones, en reconocimiento y estímulo a las actuaciones públicas o privadas realizadas por los agentes turísticos de la Comunitat Valenciana tendentes a la consecución de un sector turístico más competitivo.

LIBRO 3: LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I
ORDENACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

Artículo 51. Actividad y servicios turísticos.

Se consideran actividades y servicios turísticos los de:

a) Alojamiento.

b) Organización, intermediación y comercialización del producto turístico.

AUDIENCIA

c) Organización y prestación de actividades de turismo activo.

d) Restauración autóctona y cualificada.

e) Entretenimiento, aventura, salud, deportivas, culturales y cualesquiera de esparcimiento y ocio, así como otros servicios complementarios cuando se ofrezcan con fines turísticos.

f) Difusión, asesoramiento e información sobre recursos y manifestaciones históricas, artísticas, culturales o cualesquiera otras de carácter turístico de la Comunitat Valenciana. Guías de turismo.

g) Cualesquiera otros relacionados con el turismo y que reglamentariamente se califiquen como tales por el Consell.

Artículo 52. Ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos.

1. Salvo lo dispuesto en las leyes 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, y demás normas con rango de legislación básica que las desarrollen o sustituyan, para la realización de las actividades y prestación de los servicios a que se refiere el artículo anterior, las empresas turísticas y prestadores de servicios pondrán en conocimiento de la Administración Turística el ejercicio y cese de su actividad o las modificaciones que durante la misma pudieran producirse mediante la presentación, según los casos, de una comunicación o declaración responsable, de conformidad con lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o normas que la sustituyan. Posteriormente, el órgano competente inscribirá de oficio a las empresas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana o cancelará la inscripción en dicho Registro según 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.

Este requisito no será una exigencia previa para el desarrollo de la actividad para las empresas que, de forma legal, vengan desarrollando actividades y servicios en otras comunidades autónomas o Estados miembros de la Unión Europea, de acuerdo con los requisitos legalmente establecidos. No obstante, en estos casos, cuando el ejercicio de la actividad o la prestación de servicios estén vinculados a una instalación turística de cualquier tipo, se podrá exigir una declaración responsable vinculada a la idoneidad y legalidad de la misma.

El departamento de la Generalitat que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo tendrá permanentemente publicados y actualizados en su página web modelos de comunicación y declaración responsable.

AUDIENCIA

2. Realizada la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad, ésta deberá comenzar de forma efectiva en el plazo máximo de dos meses. En caso contrario, aquellas 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 Turismo de la Comunitat Valenciana.

3. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una comunicación o declaración responsable, o la no presentación de la documentación que sea en su caso requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado o comunicado determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad y de la prestación del servicio desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Asimismo, la resolución administrativa que declare tales circunstancias podrá determinar la obligación del interesado de restituir la situación jurídica al momento previo al ejercicio de la actividad o del servicio correspondiente. Igualmente podrá determinar la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un período máximo de cuatro años.

La resolución de este tipo de procedimientos administrativos deberá notificarse en el plazo máximo de seis meses desde que su inicio.

Se considera, en todo caso, inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en datos, manifestaciones o documentos aquella que afecte, a:

a) La acreditación de la personalidad física o jurídica del interesado.

b) El riesgo para la seguridad de las personas y sus bienes.

c) Las garantías de responsabilidad contractual legalmente exigibles.

4. La modalidad y, en su caso, clasificación con la que se inscriba la actividad o el establecimiento se mantendrá en tanto sean cumplidos los requisitos tenidos en cuenta al efectuarla, y mientras persista su carácter turístico, 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 a la baja del mismo en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. La resolución de este tipo de procedimientos deberá notificarse en el plazo máximo de seis meses desde que se hubiese iniciado.

Artículo 53. Empresas y establecimientos turísticos.

1. Son empresas turísticas las personas físicas o jurídicas que, mediante precio, de manera profesional y habitual, bien de modo permanente o temporal,

AUDIENCIA

realicen cualquiera de las siguientes actividades o presten alguno de los siguientes servicios:

a) Alojamiento turístico.

b) Intermediación turística y Agencias de Viajes.

c) Entretenimiento y ocio, turismo activo.

d) Establecimientos de restauración vinculados a una oferta gastronómica autóctona y cualificada.

e) Cualesquiera otras que desarrollen actividades turísticas complementarias de las mencionadas o relacionadas con el turismo; todo ello en los casos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

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

Artículo 54. Calidad, accesibilidad y seguridad de instalaciones y servicios.

Los establecimientos turísticos deberán, en todo momento, conservar en buen estado sus instalaciones y ofrecer el nivel de servicios acorde con la clasificación y categoría turística obtenida, velando especialmente por el cumplimiento de las medidas de seguridad y accesibilidad que legalmente se establezcan.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la revisión prevista en el apartado 4 del artículo 52 de esta ley.

Artículo 55. Sostenibilidad e integración paisajística.

1. La actividad de los establecimientos turísticos se ajustará a unas buenas prácticas ambientales, incorporando técnicas de sostenibilidad dirigidas a reducir el consumo energético y la producción de residuos, utilizar productos reciclables, minimizar la emisión de humos y olores al exterior, insonorizar áreas concurridas y ruidosas y trasladar a los usuarios dichas buenas prácticas.

2. Los establecimientos turísticos deben contribuir a la mejora del entorno y a la integración paisajística en el mismo, mejorando su valor estético y minimizando el impacto visual mediante una limpieza y apariencia exterior adecuada, especialmente en zonas naturales y centros históricos.

AUDIENCIA

3. La aplicación de buenas prácticas medioambientales y de elementos de mejora del entorno e integración paisajística podrán ser considerados para asignar una determinada categoría a un establecimiento turístico en los términos que reglamentariamente se determine.

Artículo 56. Distintivos.

En todos los establecimientos turísticos será obligatoria la exhibición de la correspondiente identificación del tipo de establecimiento, de su modalidad, grupo y categoría, en lugar visible y en los términos reglamentariamente establecidos.

Artículo 57. Seguros y garantías

A quienes realicen las actividades o presten los servicios a que se refiere el artículo 51 de la presente ley se les podrá exigir la suscripción de un contrato de seguro que cubra la responsabilidad civil por daños a sus clientes y a terceros.

Artículo 58. Precios y reservas de los servicios turísticos.

El régimen de precios y reservas aplicable a las actividades y servicios turísticos será el que se determine reglamentariamente, debiendo en todo caso los precios ser objeto de una publicidad accesible, visible y fácilmente legible para su conocimiento y consulta por los usuarios.

Artículo 59. Dispensas.

El órgano competente en materia de turismo, previa tramitación del correspondiente expediente, cuando las circunstancias concurrentes lo permitan y tras una valoración conjunta de las instalaciones, los servicios y las mejoras en su caso introducidas, podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos exigidos en la normativa aplicable para el ejercicio de la actividad en los términos que reglamentariamente se determine.

Artículo 60. De los servicios de particulares y de los vinculados a la nueva economía colaborativa, prestados a usuarios turísticos.

Los servicios prestados por los particulares a usuarios turísticos, en un marco de economía colaborativa, que se oferten y distribuyan de forma directa o a través de plataformas publicitarias o empresas especializadas, deberán cumplir con las normas aplicables a la prestación de que se trate, así como las relativas al ámbito laboral,

AUDIENCIA

seguridad, precios y fiscalidad que son exigibles a las empresas turísticas por la presente ley y demás normativa que les es de aplicación.

CAPÍTULO II
Alojamiento Turístico

Artículo 61. Empresas de alojamiento turístico. Concepto.

Son empresas de alojamiento turístico aquellas que desde un establecimiento abierto al público en general 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 62. Clasificación de las empresas de alojamiento turístico.

1. Las empresas de alojamiento turístico se podrán integrar en alguna de las siguientes modalidades:

a) Establecimientos hoteleros.

b) Bloques, conjuntos y viviendas turísticas, denominadas apartamentos turísticos.

c) Campings.

d) Áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas.

e) Alojamiento turístico rural.

f) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

2. La inclusión en una u otra modalidad de las previstas en el apartado anterior quedará supeditada al cumplimiento del régimen administrativo y los requisitos reglamentariamente determinados, pudiendo establecer distintas categorías dentro de una modalidad.

Artículo 63. Principio de unidad de explotación.

1. En el territorio de la Comunitat Valenciana, todos los establecimientos de alojamiento turístico deberán estar gestionados bajo el principio de unidad de explotación, correspondiendo su administración a una titularidad única, sobre la que recaerá la responsabilidad administrativa derivada de su funcionamiento.

AUDIENCIA

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. A tal efecto, la empresa explotadora única deberá poder acreditar la titularidad de la propiedad o de otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de unidades de alojamiento turístico.

3. La alteración de las condiciones establecidas en el presente artículo podrá dar lugar a la modificación o revocación de la inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, cuya vigencia quedará sometida al mantenimiento de las condiciones anteriormente dispuestas.

Artículo 64. Aprovechamiento por turnos.

Los establecimientos turísticos que comercialicen sus unidades de alojamiento bajo el régimen de aprovechamiento por turnos a que se refiere el Real Decreto Ley 8/2012, de 16 de marzo, o norma que lo sustituya estarán sometidos al principio de unidad de explotación, a las prescripciones de esta ley y su normas de desarrollo, en función del tipo, modalidad y clasificación del establecimiento de que se trate.

Artículo 65. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio.

1. Los establecimientos hoteleros a que hace referencia el artículo 62, 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:

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

AUDIENCIA

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.

CAPÍTULO III
Intermediación Turística

Artículo 66. Empresas turísticas de intermediación. Concepto

Son empresas de intermediación turística las que desarrollan actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional, a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

Para garantizar su responsabilidad contractual con el destinatario final del servicio, las empresas turísticas de intermediación deberán suscribir garantías cuya cantidad y características se establecerá reglamentariamente.

Reglamentariamente se establecerán los requisitos exigibles a las empresas de intermediación turística.

Artículo 67. Agencias de viajes. Organizadores y detallistas.

1. Tienen la consideración de Agencias de Viajes las personas físicas o jurídicas que se dedican a la organización y venta de los denominados viajes combinados.

La condición legal y la denominación de Agencia de Viajes quedan reservadas exclusivamente a las personas a que se refiere este apartado.

2. Para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, las agencias de viajes tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía, cuya cuantía, características y, en su caso procedimiento para hacerla efectiva, se establecerán reglamentariamente.

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

AUDIENCIA

4. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de la observancia de lo previsto en el libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

CAPÍTULO IV
Entretenimiento y Ocio

Artículo 68. Empresas de turismo activo. Concepto.

1. Son empresas de turismo activo las dedicadas a proporcionar al público en general, de forma habitual y profesional, mediante precio, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose, sin degradarlos, básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en que se desarrollan y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza para su práctica. Excepcionalmente se podrán utilizar recursos distintos a los que ofrece la naturaleza.

2. Las empresas de turismo activo deberán tener suscritos contratos de seguro de responsabilidad civil que cubran de forma suficiente los posibles riesgos imputables a la empresa por la oferta y práctica de las actividades que oferten y presten, así como póliza de seguros de rescate, traslado y asistencia derivados de accidente en la prestación de dichos servicios.

3. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y el régimen administrativo aplicable a estas empresas.

Artículo 69. Establecimientos de restauración.

1. Tendrán la consideración de establecimientos de restauración los que, estando abiertos al público en general, se dediquen de forma profesional, habitual y mediante precio, a servir comidas, otros alimentos y bebidas para ser consumidas en el propio local.

2. Aquellos establecimientos de restauración que tengan por objeto una oferta gastronómica autóctona y cualificada que integre el producto turístico de la Comunitat Valenciana, tendrán la consideración de empresas turísticas, tal y como contempla el artículo 53.1.d) de esta ley y en los términos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

AUDIENCIA

Artículo 70. Empresas turísticas de servicios complementarios.

1. Tendrán la consideración de empresas turísticas de servicios complementarios las que tengan por objeto la realización de actividades de interés o directamente relacionados con el turismo, de entretenimiento u otras de esparcimiento y ocio cuando se oferten con fines turísticos.

2. La realización de dichas actividades podrá comunicarse a la administración turística a efectos de su inscripción en el correspondiente Registro. La constancia registral no suplirá otras obligaciones que resulten preceptivas para el ejercicio de la actividad.

Artículo 71. Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico.

A efectos promocionales y de impulso de la actividad en los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana, las empresas de ocio y espectáculos podrán tener el reconocimiento como empresas turísticas en los términos que reglamentariamente se determinen.

Dicho reconocimiento se alcanzará a través de la inclusión de dichas empresas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Las empresas incluidas en este Registro serán objeto de los programas de subvenciones que se impulsen desde el ente responsable de la gestión turística de la Generalitat.

CAPÍTULO V
Difusión, Asesoramiento e Información

Artículo 72. Profesiones turísticas. Concepto

1. Tienen la consideración de profesiones turísticas las que tengan por objeto la prestación de servicios de asistencia, gestión, asesoramiento, difusión e información sobre los recursos y manifestaciones históricas, culturales, artísticas o cualesquiera otras de carácter turístico de la Comunitat Valenciana cuando estas se integren dentro del producto turístico.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y régimen administrativo aplicable.

AUDIENCIA

Artículo 73. Guías oficiales de turismo.

1. La actividad profesional de guía oficial de turismo de la Comunitat Valenciana es aquella que tiene por objeto la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de difusión e información sobre recursos y manifestaciones de interés histórico, artístico, cultural, geográfico o cualquier otro de carácter turístico de la Comunitat Valenciana, para cuyo ejercicio se exija la correspondiente acreditación.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y régimen administrativo aplicable.

Artículo 74. Guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea.

1. Los guías de turismo establecidos en otras comunidades autónomas que ejerzan legalmente su actividad podrán desempeñarla libremente en la Comunitat Valenciana, de acuerdo con lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

2. Los nacionales de estados miembros de la Unión Europea o de estados asociados al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo habilitados en países de origen para ejercer la profesión de guía de turismo, podrán prestar servicios y establecerse en la Comunitat Valenciana de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

CAPÍTULO VI
Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Artículo 75. Naturaleza e inscripción

1. El Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana tiene naturaleza administrativa y depende del departamento de la Generalitat que tenga atribuida la competencia en materia de turismo. En el mismo se inscribirán las profesiones, empresas y establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana.

2. El Registro será público, la inscripción será gratuita y su régimen de funcionamiento será el reglamentariamente desarrollado.

3. La relación con los interesados se realizará preferentemente mediante medios electrónicos y, en todo caso, cuando ello resulte preceptivo, de acuerdo con lo

AUDIENCIA

previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. La gestión del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana cumplirá con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

5. La inscripción de profesiones, 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.

6. Los guías de turismo de la Comunitat Valenciana serán inscritos de oficio una vez hayan obtenido el reconocimiento correspondiente como guías oficiales.

7. Las empresas de servicios complementarios podrán solicitar su inscripción, que se practicará una vez comprobado su interés turístico.

Artículo 76. Modificación y baja

1. El órgano competente para practicar la inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, lo será también para proceder, cuando corresponda, a la baja o modificación de los datos inscritos.

2. Se procederá a la baja de la inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, en caso de comunicación del cese de la actividad.

Igualmente se procederá a la baja de la inscripción, previa tramitación del oportuno expediente, en el que se dará audiencia al interesado, en los siguientes supuestos:

a) Inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una comunicación o declaración responsable.

b) Modificación o desaparición de las circunstancias y requisitos que dieron lugar a la inscripción sin que se haya puesto en conocimiento de la administración.

c) Cuando no se haya iniciado la actividad o el servicio, transcurridos dos meses desde la presentación de la comunicación o declaración responsable que sea preceptiva.

TÍTULO II
DISCIPLINA TURÍSTICA.

CAPÍTULO I
Inspección turística.

AUDIENCIA

Artículo 77. Inspección en materia turística

1. Corresponde al departamento de la administración turística que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo, la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de la normativa turística.

2. Los hechos constatados por la inspección y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio y gozarán de la presunción de veracidad, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses puedan aportar o señalar los propios interesados.

Artículo 78. El personal de la inspección

1. Para el cumplimiento de las funciones de inspección a que se refiere el párrafo anterior, la administración turística podrá disponer de cuantos agentes de inspección y, en su caso, inspectores, precisen sus diversos servicios y dependencias, pudiendo además habilitar expresamente para estas tareas a cuanto personal se precise.

2. Cuando los requisitos cuyo cumplimiento se trate de comprobar requieran la asistencia de personal especializado, se podrá habilitar a personas cualificadas para que participen en las labores de inspección, así como contar con la colaboración de personal de otras Administraciones Públicas.

3. El personal de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan obstrucción, resistencia, y cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de éstos.

4. En el desarrollo de sus actuaciones de inspección, el personal de la inspección turística podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, especialmente de los agentes de la Policía Local.

Artículo 79. Ejercicio de la actuación inspectora

1. El personal de la inspección turística habrá de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados.

AUDIENCIA

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

3. Las personas colaborarán con el personal de la inspección y facilitarán los informes, inspecciones y otros actos de investigación que requieran para el ejercicio de sus competencias, salvo que la revelación de la información solicitada atentara contra el honor, la intimidad personal o familiar o supusieran la comunicación de datos confidenciales de terceros de los que tengan conocimiento por la prestación de servicios profesionales.

4. En todo caso, el personal de la inspección estará obligado a observar un estricto deber de confidencialidad y secreto profesional en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 80. Funciones de la inspección turística

La inspección turística tendrá las siguientes funciones:

a) Vigilar y comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia turística y desarrollar la investigación de indicios o hechos que pudieran llevar aparejada la comisión de una infracción administrativa.

b) Elaborar 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) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las normas, derechos, obligaciones y formas de su cumplimiento contenidos en las disposiciones que les sean de aplicación.

e) Colaborar en las tareas de difusión e información de nuevas disposiciones normativas en materia turística, o de la modificación de las existentes y de su aplicación por parte de sus destinatarios.

f) Advertir al inspeccionado, en su caso, de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo suficiente, no inferior a diez días, a los efectos de que realice las modificaciones necesarias y proceda a la subsanación de las irregularidades detectadas, sin perjuicio de la responsabilidad en que hubiera podido incurrir por la infracción cometida.

g) Adoptar provisionalmente, en casos de urgencia, las medidas necesarias para proteger los derechos de los usuarios y usuarias turísticos.

AUDIENCIA

h) Realizar las actuaciones previas a un procedimiento sancionador cuando así se juzgue necesario por el órgano competente para la incoación de éste.

i) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo, practicando las diligencias que ordene el órgano competente.

j) Cualesquiera otras que le sean encomendadas de forma expresa por los responsables de los órganos administrativos a que estén adscritos.

Artículo 81. 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.

Artículo 82. Competencias municipales

Corresponde a los ayuntamientos, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación vigente de Régimen Local, coadyuvar en el ejercicio de la función inspectora sobre las actividades turísticas que se realicen dentro de su término municipal en los supuestos y con los límites establecidos en la presente ley.

CAPÍTULO II
Potestad sancionadora

Artículo 83. Disposiciones generales

1. Constituyen infracción administrativa en materia de turismo, las acciones, omisiones y hechos tipificados como tales en esta Ley y, en general, el incumplimiento de sus mandatos y prohibiciones.

No constituirá infracción la negativa a continuar prestando un servicio cuando el usuario o usuaria se niegue, sin causa justificada, al abono de los ya percibidos.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves o muy graves.

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

AUDIENCIA

3. Las infracciones en materia de turismo serán objeto de sanciones administrativas, previa la instrucción del correspondiente expediente sancionador, que se iniciará de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

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

Artículo 84. Tipos de sanciones

Las sanciones administrativas en materia pueden consistir en:

a) Apercibimiento.

b) Multa.

c) Suspensión del ejercicio de la profesión o de la actividad turística.

d) Clausura del establecimiento turístico.

Artículo 85. Sujetos responsables

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

a) Las empresas turísticas de la Comunitat Valenciana que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en esta Ley.

b) Las personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades o servicios turísticos en la Comunitat Valenciana sin haber presentado comunicación o declaración responsable de inicio de actividad, cuando ello sea preceptivo o cuando ésta sea inexacta, falsa o incompleta.

c) Quienes realicen cualquier clase de actividad o servicio turístico que requiera acreditación, sin haberla obtenido.

d) Los usuarios y usuarias turísticas que incumplan las obligaciones contenidas en el artículo 18 de esta Ley, salvo que dichos incumplimientos estén tipificados en otra norma sectorial con rango de ley.

2. Los titulares de una empresa, actividad o profesión turística serán responsables de las infracciones administrativas en materia turística cometidas por el personal a su servicio en el ejercicio de sus funciones.

AUDIENCIA

3. Los titulares de los canales de publicidad o comercialización serán responsables solidarios en el caso de incumplimiento de la obligación de dar publicidad del número de inscripción de los alojamientos turísticos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Artículo 86. Responsabilidad

1. 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.

2. 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.

3. La responsabilidad administrativa por infracciones turísticas lo será sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que pudieran incurrir los sujetos objeto del procedimiento.

No obstante, en ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

4. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 54.2 de Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, relativa a las medidas adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas, que se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre éstas.

Artículo 87. Viajes combinados

En el supuesto de que la infracción se hubiera cometido en el contexto de un viaje combinado regulado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores o Usuarios, o norma que lo sustituya, y otras leyes complementarias, la determinación de la responsabilidad se ajustará a lo establecido en la misma.

AUDIENCIA

CAPÍTULO III
Infracciones y sanciones

Artículo 88. Infracciones leves

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 en el trato a los usuarios o usuarias turísticos, por parte de quienes desarrollen alguna de las actividades turísticas contempladas en la presente ley.

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. El incumplimiento, por parte de un usuario o usuaria turística, de las obligaciones a que a se refiere el artículo 18, siempre y cuando dicho incumplimiento no esté tipificado en otra disposición legal o deba sustanciarse en una vía distinta de la administrativa.

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

Artículo 89. Infracciones graves

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 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.

AUDIENCIA

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 usuarios y usuarias, la negativa a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan sin causa justificada, y no publicitar su existencia del modo que reglamentariamente se establezca.

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. La sobrecontratación y 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 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, o no atender los requerimientos formulados durante la inspección.

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 las marcas, símbolos identificativos, mensajes y estrategias de la imagen turística de la Comunitat Valenciana, que no se ajusten a las directrices dictadas al respecto por el departamento de la Generalitat competente en materia de turismo y supongan un detrimento grave de aquella.

AUDIENCIA

17. La inobservancia de las obligaciones contenidas en esta ley relativas a accesibilidad, sostenibilidad y hospitalidad.

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

Artículo 90. Infracciones muy graves

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. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una comunicación o declaración responsable,

3. No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio

4. Carecer de la documentación sustancial que deba acompañarse o incorporarse a una comunicación o declaración responsable habiendo iniciado el ejercicio de la actividad o prestación del servicio.

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

6. No disponer de un Plan de Autoprotección inscrito en el Registro Autonómico de Planes de Autoprotección, en los supuestos en que ello es preceptivo.

7. 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.

8. El incumplimiento de la obligación de dar publicidad en la comercialización a través de los servicios de la sociedad de la información del número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, siendo responsables solidarios los titulares de los canales de publicidad o comercialización que los incluyan en sus medios.

9. Cualquier acción que intencionadamente denigre las costumbres, tradiciones, creencias o indumentaria de una usuaria o usuario turístico y no constituya una infracción penal.

AUDIENCIA

Artículo 91. Sanciones

1. Las infracciones de carácter leve serán sancionadas con:

a) Apercibimiento

b) Multa de hasta 1.000 euros

2. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con:

a) Multa de hasta 30.000 euros

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.

3. Las infracciones de carácter muy grave serán sancionadas con:

a) Multa de hasta 100.000 euros

b) Clausura del establecimiento o cese de la actividad o del servicio turístico.

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

Artículo 92. Graduación de las sanciones

1. 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:

a) Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

1.ª La falta de intencionalidad.

2.ª El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.

3.ª La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador.

4.ª La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

AUDIENCIA

b) Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:

1.ª La naturaleza de los perjuicios ocasionados.

2.ª La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

3.ª El tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

4.ª El número de usuarios y usuarias turísticos afectados.

5.ª 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.

6.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.

2. 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 93. Prescripción

1. 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.

2. 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.

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

4. La declaración de caducidad de un expediente no impedirá la incoación de un nuevo expediente si no hubiesen prescrito las infracciones.

AUDIENCIA

CAPÍTULO IV
El procedimiento sancionador

Artículo 94. Principios generales

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

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, el procedimiento sancionador de aplicación se ajustará a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 95. Órganos competentes

Los órganos competentes para la iniciación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones administrativas en materia de turismo se determinarán reglamentariamente, salvo en aquellos supuestos en los que la infracción también esté tipificada en otra disposición normativa de carácter sectorial en la que se determinen los órganos competentes del procedimiento sancionador.

Artículo 96. Medidas provisionales y cautelares

1. 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.

2. 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.

3. 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 actividades turísticas o prestación de servicios turísticos que se desarrollen sin la habilitación administrativa, hasta la declaración u obtención de las mismas, acordada por el órgano que

AUDIENCIA

reglamentariamente se determine previa audiencia del interesado o de la interesada. Dicha medida cautelar podrá adoptarse una vez incoado el correspondiente expediente sancionador.

Artículo 97. Presunción de no existencia de responsabilidad

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

Artículo 98. Resolución del procedimiento

La resolución que ponga fin al procedimiento habrá de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente y 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 99. Ejecución y 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 VII del Título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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 máximo de hasta 500 euros para la primera y de hasta 1.000 euros para la segunda y sucesivas.

CAPÍTULO V
El sistema arbitral de turismo

Artículo 100. Sistema arbitral del turismo

1. El sistema arbitral del turismo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los usuarios y usuarias turísticos y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de consumidores y usuarios.

AUDIENCIA

2, En todo caso, el convenio arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco para la resolución de las controversias.

3. La organización, gestión y administración del sistema arbitral del turismo y el procedimiento de resolución de conflictos se establecerá de conformidad con la normativa vigente de defensa de los consumidores y usuarios, y se determinará reglamentariamente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

El Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana pasará a denominarse Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Segunda. La Agència Valenciana del Turisme

La Agència Valenciana del Turisme continuará desarrollando sus funciones, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 209/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba su Reglamento, hasta que entre en funcionamiento, Turismo Comunitat Valenciana organismo público a que se refiere el Capítulo V del Título I del Libro I de esta Ley.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación Normativa

Se derogan las siguientes disposiciones:

1. La Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunitat Valenciana.

2. Cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

AUDIENCIA

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Título competencial

La presente ley se dicta al amparo de la competencia exclusiva de la Generalitat en materia de Turismo que le otorga el artículo 49.1. 12ª del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Segunda. Desarrollo reglamentario

Se faculta al Consell para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de esta ley.

Tercera. Entrada en vigor

La presente ley entrará en vigor al mes/ a los seis meses de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

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

Valencia, de de 2016

El president de la Generalitat

XIMO PUIG I FERRER

AUDIENCIA