

## 1. Disposiciones generales

### PRESIDENCIA

*LEY 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.*

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A TODOS LOS QUE LA PRESENTE VIEREN, SABED:

Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente

#### LEY DEL TURISMO DE ANDALUCÍA

##### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente Ley del Turismo de Andalucía se fundamenta en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de turismo, que incluye, en todo caso, la ordenación, la planificación y la promoción del sector turístico. Por su parte, el artículo 37.1.14.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece como uno de los principios rectores de las políticas públicas de la Comunidad Autónoma el fomento del sector turístico, como elemento económico estratégico de Andalucía. Transcurridos más de diez años desde la aprobación de la primera Ley del Turismo de Andalucía, la presente norma tiene como objetivo consolidar un marco jurídico general y homogéneo del que emane toda la producción normativa en materia de turismo de nuestra Comunidad Autónoma, en ejercicio de la competencia exclusiva señalada.

El turismo se configura como la actividad del sector servicios que mayores repercusiones, en términos de renta y empleo, genera en Andalucía, constituyendo un recurso de primer orden que se encuentra en constante dinamismo y siendo, durante las últimas décadas, una de las principales palancas dinamizadoras de nuestro crecimiento y desarrollo socioeconómico.

Mantener este importante papel nos exige abordar numerosos retos presentes y futuros derivados de factores tan diversos como una creciente competencia a nivel internacional, la atención a un nuevo concepto de turista mucho más exigente y un nuevo escenario económico que engloba la actividad turística. Todo ello nos obliga a estar más alerta al devenir de los acontecimientos diarios para afrontar los retos que nos plantea esta actividad y desarrollar fórmulas que aprovechen al máximo las oportunidades que también hoy nos brinda este dinámico sector productivo.

El entorno económico y social y la realidad turística existente caracterizada por la elevada competencia, las nuevas tecnologías y las redes sociales aplicadas a las actividades productivas, la globalización y sobre todo la presencia de una clientela turística más autónoma a la hora de diseñar sus viajes y más interesada en la búsqueda de experiencias enriquecedoras motivan un cambio que sienta las bases para un nuevo modelo de desarrollo turístico. Se hace necesaria una nueva cultura basada en la sostenibilidad, en la responsabilidad, la innovación y la calidad.

Andalucía sigue ocupando una posición de privilegio en la lista de los destinos turísticos más demandados, y, para mantener esa posición, y en consonancia con los objetivos establecidos en la Comunicación de la Comisión Europea, de 30 de junio de 2010, con la que se pretende definir una política que ayude al sector turístico a adecuarse a los rápidos cambios provocados por la crisis económica de ámbito internacional,

a la variación de comportamiento de los turistas, a los problemas provocados por el envejecimiento de la población y por la estacionalidad, se apuesta por la calidad y la innovación, aprovechando los valores diferenciales de la oferta turística, para que Andalucía sea un referente en sostenibilidad, creatividad y rentabilidad económica y social.

El objetivo es alcanzar una calidad integral en los diversos servicios, establecimientos y destinos turísticos, incorporando la accesibilidad como objetivo a alcanzar en las estrategias de actuación.

Esta nueva regulación se adapta al nuevo marco establecido en el Estatuto de Autonomía para Andalucía y a la regulación de las competencias de las Administraciones Locales establecida por la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, que exigía una revisión de la normativa turística de máximo rango. Con la misma se pretende dar respuesta a la necesidad de reflejar y actualizar aspectos de la realidad turística que aconsejan una concreción normativa específica, en aspectos tales como la valoración de la dimensión territorial del turismo; la consideración de una nueva clasificación de la oferta turística, distinguiendo entre servicios turísticos y actividades con incidencia en el ámbito turístico, suprimiendo figuras obsoletas; la adaptación a las nuevas formas de negocio turístico que están apareciendo en la realidad económica; el mayor peso de las políticas de calidad e innovación; la incorporación de obligaciones adicionales de información a la persona usuaria; la necesidad de definir el suelo calificado como turístico, o la simplificación de trámites y procedimientos para el acceso a la actividad turística con motivo de la transposición de la Directiva Europea de Servicios, 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 para eliminar trabas injustificadas al acceso a la actividad turística y agilizar los trámites para la creación de nuevas empresas.

La Ley hasta la fecha vigente y su desarrollo reglamentario han prestado una atención especial a la ordenación de los servicios turísticos, como son los de alojamiento, intermediación u organización de actividades de turismo activo. Sin embargo, la oferta turística presenta otros componentes relacionados con el entorno donde se desenvuelve la vivencia de la persona usuaria de servicios turísticos, mereciendo especial atención aspectos como la correcta conservación de los recursos y la apropiada configuración de los espacios del destino turístico.

El nivel de satisfacción viene determinado por la experiencia global que se obtiene, no sólo de los servicios turísticos prestados sino, junto a ello, de todo el conglomerado de elementos relativos al entorno; la ordenación del turismo tiene, pues, una significativa dimensión territorial, ambiental y paisajística.

Pese a la relevancia del aspecto territorial en la ordenación turística, ni la legislación sobre ordenación del territorio ni la propia Ley del Turismo andaluzas contenían, en sus respectivos instrumentos de planificación objetivos, previsiones de carácter específicamente turístico-territorial que se hace necesario incorporar a esta nueva Ley, que prevé una serie de instrumentos de planificación y ordenación de los recursos turísticos de Andalucía, siendo el Plan General del Turismo el instrumento básico y esencial para todo el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma. En esta Ley se establecen también otros instrumentos que deberán ajustarse a las especificaciones y directrices del citado Plan. Se trata de los Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas; la Estrategia de Turismo Sostenible de Andalucía; los Programas de Recualificación de Destinos; los Planes

Turísticos de Grandes Ciudades, y los Programas de Turismos Específicos.

Con estos instrumentos será posible establecer políticas turísticas diferenciadas y sostenibles para los distintos territorios de que se compone Andalucía y para los diferentes segmentos que conforman el sistema turístico regional. En este proceso es de gran importancia el establecimiento de mecanismos de colaboración y participación entre las Administraciones Públicas y la iniciativa privada.

Asimismo, se contempla la caracterización del suelo de uso turístico con el objeto de garantizar el destino final del mismo a dicho uso.

Otra de las apuestas de esta norma es la de dar cabida a todas las empresas, tanto turísticas como aquellas otras que incidan en este ámbito, entendiendo el turismo no sólo como la satisfacción de las necesidades básicas de quienes nos visitan como turistas, sino como una atención integral a estas personas, lo que supone la consideración de otras actividades con incidencia en el sector que implican a las pequeñas y medianas empresas andaluzas, contribuyendo así al desarrollo económico y cultural de nuestra región.

La presente Ley, en lo relativo a la regulación de los establecimientos de alojamiento turístico, recoge nuevas formas de gestión y de explotación, tales como el régimen de la propiedad horizontal, con motivo del desarrollo de estas modalidades en los mercados internacionales, y cuya demanda está en aumento en nuestro territorio por la capacidad de las mismas para sostener y revitalizar la oferta turística.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y finalidad de la Ley.

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

2. En el marco del Estatuto de Autonomía la presente Ley tiene como finalidad:

a) El impulso del turismo sostenible como sector estratégico de la economía andaluza, generador de empleo y desarrollo económico.

b) La promoción de Andalucía como destino turístico, atendiendo a la realidad cultural, medioambiental, económica y social, favoreciendo la desestacionalización y garantizando el tratamiento unitario de su marca turística.

c) La determinación de las competencias de las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en relación con el turismo.

d) La protección de los recursos turísticos de acuerdo con el principio de sostenibilidad.

e) El estímulo del asociacionismo empresarial y profesional y la mejora de la competitividad del sector turístico, basada en la incorporación estratégica de criterios de calidad, la profesionalización de los recursos humanos, la innovación y la sostenibilidad.

f) La erradicación de la clandestinidad y la competencia desleal en la actividad turística.

g) La defensa y protección de las personas usuarias de los servicios turísticos.

h) El fomento del turismo como instrumento de comunicación y conocimiento entre los pueblos y culturas.

i) El impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones.

Artículo 2. Definiciones.

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

a) Turismo: las actividades que las personas realizan durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por periodos temporales determinados.

b) Recurso turístico: cualquier bien o manifestación diversa de la realidad física, geográfica, natural, social o cultural de Andalucía susceptible de generar flujos turísticos con repercusión en la situación económica de una colectividad.

c) Servicio turístico: la actividad que tiene por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de las personas usuarias turísticas o de aquellas otras personas que lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su residencia habitual y que, asimismo, haya sido declarada por esta Ley o por sus reglamentos de desarrollo.

d) Actividades con incidencia en el ámbito turístico: aquellas actividades relacionadas con el turismo que favorecen el movimiento y la estancia de turistas y contribuyen a la dinamización del sector turístico y que, asimismo, presentan una vinculación funcional susceptible de generar una sinergia económica entre los mismos.

e) Administración turística: aquellos órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística.

f) Empresa turística: cualquier persona física o jurídica que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro, se dedica a la prestación de algún servicio turístico.

g) Establecimiento turístico: el conjunto de bienes, muebles e inmuebles que, formando una unidad funcional autónoma, es ordenado y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de algún servicio turístico.

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

i) Persona usuaria de servicios turísticos o turista: la persona física que, como destinataria final, recibe algún servicio turístico.

## TÍTULO II

### DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

#### CAPÍTULO I

##### Competencias

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

1. De conformidad con las competencias establecidas en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, corresponden a la Administración de la Junta de Andalucía:

a) La formulación, planificación y aplicación de la política de la Comunidad Autónoma en relación con el turismo.

b) La regulación de los servicios turísticos, incluyendo los derechos y deberes específicos de las personas usuarias y de las prestadoras de servicios turísticos.

c) La ordenación y gestión del Registro de Turismo de Andalucía.

d) Las potestades de inspección y sanción sobre las actividades turísticas en los términos establecidos en esta Ley.

e) La declaración de Municipio Turístico, de campos de golf de interés turístico y la declaración de interés turístico de fiestas, acontecimientos, itinerarios, rutas, publicaciones, obras audiovisuales y de cualquier otra manifestación, expresión o iniciativa que incida en el turismo de Andalucía y que reglamentariamente se determine.

f) La protección y promoción interna y externa de la imagen turística de Andalucía, incluyendo la suscripción de acuerdos con entidades extranjeras y la creación de oficinas.

g) La planificación y ordenación del turismo y de los recursos turísticos de interés para Andalucía, sin menoscabo de las atribuciones que a cada Consejería competente le correspondan, y la coordinación, de conformidad con lo establecido

en el artículo 5 de esta Ley, de las actuaciones que en esa materia ejerzan las entidades locales.

h) La fijación de los criterios, la regulación de las condiciones y la ejecución y el control de las líneas públicas de ayuda y promoción del turismo.

i) La regulación y, en su caso, la habilitación para el ejercicio de las profesiones del sector, así como el fomento del desarrollo de competencias profesionales en el ámbito turístico.

j) La potenciación de aquellas medidas y actuaciones que posibiliten el desarrollo y la implantación de políticas de calidad turística en los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de Andalucía.

k) El apoyo a la innovación y la modernización tecnológica de las empresas y establecimientos turísticos, así como la generación y transferencia de conocimiento al sistema turístico andaluz como herramienta de mejora continua.

l) La participación en los órganos de los Paradores, en los términos previstos por la legislación estatal, con el fin de facilitar la coordinación entre los establecimientos turísticos de titularidad de la Junta de Andalucía y la Red de Paradores del Estado.

m) La gestión y elaboración de las estadísticas turísticas en Andalucía.

n) La cooperación con la Administración del Estado y otras Comunidades Autónomas en materia de turismo.

ñ) Cuantas otras competencias relacionadas con el turismo se le atribuyan en esta Ley o en otra normativa de aplicación.

2. Las competencias señaladas en el apartado anterior podrán ser transferidas o delegadas en las entidades locales, de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 19 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

#### Artículo 4. Competencias de los municipios.

1. Son competencias propias de los municipios en materia de turismo las determinadas en el artículo 9.16 de la Ley 5/2010, de 11 de junio.

2. La Junta de Andalucía podrá transferir o delegar en los municipios cualesquiera otras competencias en materia de turismo de acuerdo con lo previsto en la sección 4.ª del Capítulo II del Título I de la Ley 5/2010, de 11 de junio.

#### Artículo 5. Las relaciones interadministrativas.

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

2. El Consejo de Gobierno coordinará el ejercicio de las competencias de las entidades locales en materia de turismo en los términos previstos en los artículos 58 y 59 de la Ley 5/2010, de 11 de junio. A tal efecto, podrá definir los objetivos de interés autonómico y determinar las prioridades de acción pública en relación con la actividad turística a través de los correspondientes instrumentos de planificación, previa audiencia de los entes locales afectados, directamente o a través de las entidades que los representen.

3. La coordinación que realice la Administración de la Junta de Andalucía no podrá afectar en ningún caso a la autonomía de las entidades locales y se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el artículo 58.1 de la Ley 5/2010, de 11 de junio.

### CAPÍTULO II

#### Órganos en materia de turismo de la Administración de la Junta de Andalucía

##### Artículo 6. Órganos.

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

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

a) El Consejo Andaluz del Turismo.

b) La Comisión Interdepartamental en Materia de Turismo.

##### Artículo 7. El Consejo Andaluz del Turismo.

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

2. En el Consejo Andaluz del Turismo estarán representadas las entidades locales andaluzas a través de la asociación de municipios y provincias de carácter autonómico de mayor implantación.

Asimismo, formarán parte del citado Consejo las organizaciones empresariales, sindicales y de consumidores y usuarios más representativas, así como aquellas otras que se establezcan reglamentariamente.

3. Su organización y régimen de funcionamiento se establecerán reglamentariamente, pudiendo crearse comisiones de acuerdo con lo que se disponga en sus normas de régimen interior.

##### Artículo 8. La Comisión Interdepartamental en Materia de Turismo.

1. La Comisión Interdepartamental en Materia de Turismo es el órgano de coordinación y consulta interna de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Dicha Comisión actuará bajo la presidencia de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo y en la misma estarán representadas, al menos, las distintas Consejerías cuyas materias tengan relación directa o indirecta con la actividad turística. Su composición y competencias se determinarán reglamentariamente.

### TÍTULO III

#### DE LA PLANIFICACIÓN Y DE LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

##### CAPÍTULO I

##### Objetivos generales y acciones

##### Artículo 9. Objetivos generales.

Las Administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y conforme al principio de sostenibilidad, estimularán la mejora de la calidad y de la competitividad de la oferta turística andaluza.

##### Artículo 10. Acciones de ordenación y fomento.

La consecución de los objetivos generales de la Ley se llevará a cabo mediante el apoyo y el impulso de las acciones siguientes:

a) La creación de infraestructuras y de servicios que faciliten un desarrollo empresarial eficiente en el sector, promoviendo un incremento de la competitividad de las empresas turísticas.

b) La diversificación de los productos turísticos, así como la incorporación de nuevas ofertas de actividades vinculadas al turismo que potencien la cualificación de los destinos turísticos andaluces.

c) El desarrollo turístico sostenible en el medio rural y litoral basado en las características diferenciales del territorio.

d) El uso eficiente y sostenible del suelo como recurso, destinando los espacios más idóneos para un uso turístico a la implantación de aquellas actividades susceptibles de generar mayor nivel de empleo y valor añadido en la economía local.

e) La preservación y, en su caso, mejora del atractivo de los espacios culturales o naturales objeto de frecuente visita turística, facilitando su transitabilidad y la comprensión de los valores que los caracterizan y manteniendo su especificidad y su integridad ambiental.

f) La mejora de la calidad de la urbanización de los espacios en los que se desenvuelve la estancia de las personas turistas, con el fin de potenciar su dotación con equipamientos específicos.

g) La mejora de la calidad, de la accesibilidad y de la modernización de los servicios y de los establecimientos turísticos.

h) La renovación de las edificaciones y de las instalaciones de los establecimientos turísticos que supongan una mejora en la gestión y control de sus actividades mediante la utilización de las mejores técnicas disponibles menos contaminantes o menos lesivas para el medio ambiente, en especial las medidas tendentes a la eficiencia energética y de gestión de residuos, así como otras medidas dirigidas a la adaptación a los efectos del cambio climático.

i) La rehabilitación de espacios y edificios de interés patrimonial, sin menoscabo de las competencias atribuidas a la Consejería competente en materia de patrimonio histórico, con destino al desarrollo de actividades turísticas o a la prestación de servicios turísticos.

j) El desarrollo profesional de los recursos humanos para la mejora de la competitividad del sector turístico.

k) La adopción de medidas que supongan un mejor escalonamiento estacional del turismo para la adecuada utilización de las infraestructuras e instalaciones turísticas.

l) El desarrollo de programas de actividades de promoción, creación y comercialización de productos turísticos de interés para Andalucía, así como el fortalecimiento de la cooperación e interlocución social.

m) El establecimiento de criterios generales y recomendaciones para la consideración y tratamiento del paisaje en la política turística.

## CAPÍTULO II

### Ordenación de los recursos turísticos

#### Sección 1.ª De los instrumentos y programas turísticos

##### Artículo 11. Plan General del Turismo.

1. El Plan General del Turismo constituirá el instrumento básico y esencial en la ordenación de los recursos turísticos de Andalucía.

Cualquier instrumento de planificación que se desarrolle en materia de turismo deberá ajustarse a las especificaciones y directrices que se contemplen en el Plan General del Turismo.

2. El Plan General del Turismo tiene la consideración de Plan con Incidencia en la Ordenación del Territorio de los establecidos en la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y estará sometido a la evaluación ambiental de planes y programas prevista en la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

3. Corresponde al Consejo de Gobierno acordar la formulación del Plan, a propuesta de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo. El Decreto de formulación establecerá los objetivos generales del Plan; la composición y funciones de la comisión de redacción, en la que estarán representadas las entidades locales andaluzas a través de la asociación de municipios y provincias de carácter autonómico de mayor implantación y los agentes económicos y sociales más representativos; el procedimiento; plazo de elaboración, y los mecanismos de evaluación y seguimiento de su ejecución.

4. El Plan tendrá el siguiente contenido:

a) El diagnóstico de la situación del turismo en Andalucía, tendencias y escenarios previsibles.

b) Las necesidades y objetivos básicos del turismo en Andalucía, con las orientaciones estratégicas generales y por segmentos turísticos.

c) Las prioridades de acción, así como los planes, instrumentos, programas y medidas necesarios para su desarrollo y ejecución.

d) La estrategia de desarrollo turístico sostenible de la Comunidad Autónoma, así como el fomento de los recursos turísticos de Andalucía.

e) La ordenación de la oferta turística en el territorio, identificando los diferentes destinos turísticos, con el fin de garantizar el mayor equilibrio territorial y su sostenibilidad.

f) La delimitación de ámbitos territoriales homogéneos para la ordenación de los recursos y las actividades turísticas.

g) El establecimiento de los criterios básicos del modelo turístico sostenible aplicable a los ámbitos territoriales delimitados en el Plan.

h) Las acciones de seguimiento y evaluación previstas.

i) Cualquier otro contenido que establezca el Decreto de formulación del Plan.

5. El Plan podrá prever, oído el Consejo Andaluz del Turismo, Programas de Recualificación de Destinos y Programas de Turismo Específico.

6. En la elaboración del Plan General del Turismo se dará audiencia a las asociaciones de municipios y provincias, empresariales, sindicales y de consumidores más representativas, así como a aquellas otras entidades legítimamente interesadas.

7. El proyecto del Plan General del Turismo será sometido a información pública y a audiencia de las Administraciones Públicas afectadas.

8. El Plan será aprobado por Decreto del Consejo de Gobierno, previa consulta a la Comisión Delegada para Asuntos Económicos e informe del Consejo Andaluz del Turismo y del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, y remitido al Parlamento de Andalucía para su conocimiento.

9. La vigencia del Plan General del Turismo y, en su caso, la prórroga, será la que determine el Decreto de formulación del mismo, sin perjuicio de su revisión y modificación.

10. En el seguimiento del Plan General del Turismo interviene también el Consejo Andaluz del Turismo para supervisar su desarrollo y el cumplimiento de sus planteamientos y objetivos.

##### Artículo 12. Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas.

1. En los ámbitos territoriales establecidos por el Plan General del Turismo, y en desarrollo de sus determinaciones, se podrán aprobar Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas, que tendrán la consideración de Plan con Incidencia en la Ordenación del Territorio de los establecidos en la Ley 1/1994, de 11 de enero, y estarán sometidos a la evaluación ambiental de planes y programas prevista en la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

2. Los Marcos Estratégicos tendrán al menos el siguiente contenido:

a) El modelo turístico aplicable a cada territorio definiendo los objetivos y estrategias para su desarrollo.

b) La identificación de los recursos naturales, culturales y paisajísticos susceptibles de conformar productos turísticos y los criterios básicos para su puesta en valor, uso sostenible y promoción.

c) La evaluación de la incidencia ambiental del modelo turístico propuesto, incluyendo los efectos del cambio climático, y su coherencia con el desarrollo sostenible.

d) La evaluación de necesidades relativas a las infraestructuras, dotaciones y equipamientos que posibiliten el modelo turístico propuesto.

e) El establecimiento de criterios para la implantación de nuevos desarrollos turísticos.

f) La identificación de espacios turísticamente saturados o en peligro de estarlo para el desarrollo y aplicación, en su caso, de Programas de Recualificación de Destinos.

g) El establecimiento de criterios para la implantación de campos de golf de interés turístico y otras instalaciones turísticas de alcance territorial.

3. Los Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas podrán elaborarse con carácter previo a la aprobación del Plan General del Turismo, previa justificación del ámbito territorial correspondiente así como de las causas que aconsejen esta excepcionalidad, debiendo adaptarse aquéllos a las determinaciones del Plan General del Turismo una vez aprobado.

4. Corresponde al Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la Consejería competente en materia de Turismo, acordar la formulación de los Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas y, una vez sometidos a información pública y audiencia de las Administraciones afectadas, serán aprobados por Decreto del Consejo de Gobierno, previo informe del Consejo Andaluz del Turismo y del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales.

Artículo 13. Estrategia de Turismo Sostenible de Andalucía.

1. La Estrategia de Turismo Sostenible constituye un conjunto integrado de medidas dirigidas a implementar un sistema de planificación turística estratégica del territorio objeto de dichas actuaciones.

2. La Estrategia de Turismo Sostenible propondrá un modelo de planificación turística que, partiendo de la concertación local y centrado en la oferta turística del territorio, o de un producto o segmento turístico concreto, permita la consecución de los siguientes objetivos:

a) Creación o mejora de productos turísticos.

b) Fortalecimiento de la competitividad del sector turístico local.

c) Creación, mantenimiento y mejora de espacios turísticos.

d) Implantación de acciones de sostenibilidad medioambiental y adaptación al cambio climático.

e) Implantación de modelos de gestión integral de la calidad en los destinos turísticos y su incidencia en el itinerario de consumo turístico.

f) Desarrollo de actuaciones que favorezcan la accesibilidad turística.

3. La Estrategia de Turismo Sostenible será aprobada por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

4. La Estrategia de Turismo Sostenible comprenderá dos Iniciativas:

a) La Iniciativa de Turismo Sostenible, que se define como el conjunto de medidas dinamizadoras y participadas de fomento, dirigidas a espacios con un importante potencial turístico que cuentan con recursos patrimoniales naturales o culturales de interés.

b) La Iniciativa de Ciudades Turísticas, que se define como el conjunto de medidas dinamizadoras y participadas de fomento, dirigidas a crear espacios turísticos en redes de ciudades medias y, entre ellas, las declaradas por la Unesco como Patrimonio de la Humanidad, y a establecer o consolidar rutas culturales o itinerarios turísticos en los que, mediante una gestión integrada de los recursos patrimoniales en un marco geográfico coherente, sea posible ofertar productos de turismo de naturaleza, cultural o monumental de gran atractivo.

5. Las Iniciativas de Turismo Sostenible y las Iniciativas de Ciudades Turísticas serán aprobadas por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

6. La Estrategia de Turismo Sostenible estará basada en la colaboración de los agentes públicos y privados del territorio objeto de planificación y articulada en torno al Promotor de Turismo Sostenible, en la que se incentivará la participación de la iniciativa privada junto a la pública.

Artículo 14. Programas de Recualificación de Destinos.

1. El Consejo de Gobierno podrá aprobar, a propuesta de la Consejería competente en materia de turismo, Programas de Recualificación de Destinos, en desarrollo y aplicación de previsiones contenidas en el Plan General del Turismo y, en su caso, en los Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas, en relación con espacios turísticamente saturados o en peligro de estarlo, atendiendo a su rápido crecimiento, fragilidad territorial y ambiental y densidad turística u otras circunstancias que produzcan desequilibrios estructurales.

2. El procedimiento para la aprobación de los Programas de Recualificación de Destinos se iniciará de oficio o a solicitud de los municipios interesados.

3. Los Programas de Recualificación de Destinos, en cuya elaboración participarán los municipios afectados, contendrán, entre otras, las siguientes determinaciones:

a) Diagnóstico turístico-ambiental, identificando las áreas que presenten deficiencias o que requieran una actuación de mejora.

b) Determinación y priorización de actuaciones que se dirijan hacia la mejora de la competitividad de los destinos, el aumento de la calidad, la generación y el mantenimiento de empleo y la búsqueda de la sostenibilidad a través de acciones preventivas y de corrección.

c) Marco financiero del Programa.

d) Fórmulas de coordinación, cooperación y colaboración entre las Administraciones Públicas implicadas.

e) Período de vigencia.

f) Propuestas para la celebración de convenios entre las Administraciones Públicas implicadas para la ejecución de sus previsiones.

4. Para facilitar la implantación de sus determinaciones, los Programas de Recualificación de Destinos podrán formular recomendaciones relativas a la ordenación del uso turístico a efectos de su incorporación al planeamiento urbanístico con ocasión de su formulación, revisión o innovación.

Artículo 15. Planes Turísticos de Grandes Ciudades.

1. A solicitud de los municipios, las ciudades con población de derecho superior a los cien mil habitantes podrán ser objeto de planes turísticos específicos para la promoción y fomento del turismo.

2. Los objetivos generales de este instrumento de planificación serán:

- La puesta en valor y uso de recursos turísticos.

- La adecuación del medio urbano al uso turístico impulsando la accesibilidad universal.

- El aumento de la calidad de los servicios turísticos de la ciudad.

- La mejora del producto turístico existente y la creación de nuevos productos basados en la explotación innovadora de los recursos.

- La sensibilización e implicación de la población y agentes locales en una cultura de calidad turística.

- El fortalecimiento de la competitividad del sector turístico local.

3. Los Planes Turísticos de Grandes Ciudades se articularán mediante la celebración de Convenios de Colaboración, que serán suscritos por la persona titular de la Consejería

competente en materia de turismo y la persona titular del órgano competente de la Administración local. Mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo se determinarán los requisitos procedimentales mínimos y plazos, en su caso, para la suscripción de dichos Convenios.

Artículo 16. Programas de Turismos Específicos.

1. La Consejería competente en materia de turismo podrá, previa audiencia de las Administraciones afectadas, oído el Consejo Andaluz del Turismo, elaborar y aprobar programas encaminados al desarrollo, mantenimiento y mejor aprovechamiento de sectores específicos. Estos sectores específicos podrán ser los recogidos en el Plan General del Turismo, tales como turismo de sol y playa, cultural, de reuniones, rural y de naturaleza, de golf, de actividades saludables y belleza, náutico, idiomático, ecuestre y de cruceros, u otros que puedan determinarse en los sucesivos planes generales del turismo que se aprueben.

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

Sección 2.ª Del uso turístico del suelo y las relaciones con la ordenación del territorio

Artículo 17. Determinaciones de los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional en materia de turismo.

1. Los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional incorporarán determinaciones, en el ámbito de sus competencias, que permitan implementar el modelo turístico establecido para los distintos ámbitos territoriales en el Plan General del Turismo o, en su caso, en los Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas.

2. La incorporación de estas determinaciones se realizará de acuerdo con el modelo territorial adoptado por el Plan de Ordenación del Territorio de ámbito subregional y conforme a las directrices establecidas en el Plan de Ordenación del Territorio de Andalucía para las áreas turísticas.

3. La Consejería competente en materia de turismo emitirá informe a los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional en el plazo de un mes con carácter previo a su sometimiento al trámite de información pública, sin perjuicio de la necesaria coordinación entre órganos administrativos durante su redacción.

Artículo 18. Mantenimiento del uso turístico.

1. Los establecimientos de alojamiento turístico, así como las unidades de alojamiento integrantes de los mismos, quedarán afectados a la prestación del servicio de alojamiento turístico objeto de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, quedando prohibido durante su vigencia destinarlos a un uso distinto, bajo cualquier título.

2. Corresponde a los Ayuntamientos la vigilancia sobre el mantenimiento del uso de los establecimientos de alojamiento turístico conforme a la licencia municipal concedida, sancionando la utilización contraria a la ordenación urbanística aplicable conforme a lo previsto en el artículo 222 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, sin perjuicio de incoar, en su caso, el correspondiente expediente de restauración de la legalidad urbanística.

3. El cambio de uso del suelo turístico donde se ubique un establecimiento de alojamiento turístico, o de parte del mismo, a uso residencial u otro uso distinto de los previstos en la presente Ley exigirá la previa innovación del instrumento de planeamiento que la habilite, conforme a lo previsto en la Ley 7/2002, de 17 de diciembre.

## CAPÍTULO III

### El Municipio Turístico

Artículo 19. Definición de Municipio Turístico y finalidad de su declaración.

1. Se considera Municipio Turístico, y como tal podrá solicitar su declaración, aquel que cumpla los requisitos que reglamentariamente se establezcan y entre los cuales deberán figurar la población turística asistida, el número de visitantes y la oferta turística, así como un plan municipal de calidad turística que contemple las medidas de mejora de los servicios y prestaciones.

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

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

Artículo 20. Declaración.

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

- Los servicios públicos básicos que presta el municipio respecto a la vecindad y a la población turística asistida.
- Los servicios específicos que tengan una especial relevancia para el turismo.

2. La declaración de Municipio Turístico será competencia del Consejo de Gobierno, oídos el Consejo Andaluz del Turismo y el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, a solicitud de la propia entidad, mediante acuerdo plenario del Ayuntamiento correspondiente adoptado por mayoría absoluta del número legal de miembros de la corporación.

3. La declaración de Municipio Turístico podrá ser revocada, previa audiencia de los órganos mencionados en el apartado 2 y del municipio afectado, por alguna de las siguientes causas:

- Cuando se aprecie una progresiva disminución de la calidad de los servicios municipales que se presten a la población turística asistida.
- Cuando se produzca la pérdida de alguno de los requisitos que dieron lugar a la declaración, los cuales deberán ser acreditados por el Municipio Turístico cada cuatro años.

4. La declaración de Municipio Turístico podrá dar lugar a la celebración de Convenios interadministrativos en orden a compensar el incremento en la demanda de la prestación de los servicios.

## TÍTULO IV

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

## CAPÍTULO I

### De las personas usuarias de servicios turísticos

Artículo 21. Derechos.

A los efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tendrán derecho a:

a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que le sean de aplicación a la oferta.

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

c) Acceder a los establecimientos turísticos en los términos establecidos en la presente Ley.

d) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofrecidas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.

e) Tener debidamente garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, en los términos establecidos en la legislación vigente, y ser informadas de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.

f) Recibir de la Administración turística la información, protección y auxilio cuando sea necesario para la defensa de sus derechos en sus relaciones con los proveedores de los servicios turísticos.

g) Ser informadas inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

h) Recibir factura o tique con el contenido previsto en la normativa vigente del precio abonado por el servicio turístico prestado.

i) Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

j) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.

k) Acudir a un sistema de mediación en materia de turismo a través de mecanismos de naturaleza arbitral.

l) Recibir de la Administración competente información sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Andalucía.

m) Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.

n) Participar, a través de sus organizaciones más representativas, en los procedimientos de adopción de decisiones públicas que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles.

#### Artículo 22. Obligaciones.

A los efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tienen la obligación de:

a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.

b) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.

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

d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

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

f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía.

## CAPÍTULO II

### De las empresas turísticas

#### Artículo 23. Derechos.

A los efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo previsto en otra legislación aplicable, son derechos de las empresas turísticas los siguientes:

a) Ejercer libremente su actividad, sin más limitaciones que las dispuestas por las leyes.

b) La inclusión de información sobre sus instalaciones y las características de su oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística destinados a tal fin.

c) Acceder a las acciones de promoción conforme a los criterios que establezca en cada momento la Administración turística.

d) Solicitar subvenciones, ayudas y programas de fomento que reglamentariamente se establezcan.

e) El reconocimiento por parte de la Administración turística, en los supuestos previstos en la presente Ley, de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad.

f) Participar, a través de sus organizaciones más representativas, en los procedimientos de adopción de decisiones públicas que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles.

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 24. Obligaciones generales.

Serán obligaciones generales de las empresas turísticas las siguientes:

a) Publicitar los precios finales completos de todos los servicios que se oferten, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona usuaria.

b) Expedir factura desglosada y con el contenido previsto en la normativa vigente de los servicios prestados, de acuerdo con los precios ofertados o pactados.

c) Cuidar del buen funcionamiento de los servicios y del correcto mantenimiento de todas las instalaciones y equipamientos del establecimiento.

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

e) 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.

f) Prestar los servicios conforme a la categoría del establecimiento, de acuerdo con los términos contratados, con la publicidad emitida al respecto y con lo dispuesto en las reglamentaciones correspondientes.

g) Exhibir, en lugar visible, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento.

h) Tener a disposición y facilitar a las personas usuarias de servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de consumo.

i) Colaborar con la Unidad para la Asistencia al Turista en la resolución de las quejas y conflictos que surjan en relación con los servicios prestados e incorporar las mejoras y buenas prácticas que les sean trasladadas por la Unidad.

j) Facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para el correcto ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan, y, en par-

ticular, a los servicios de inspección turística en el ejercicio de sus funciones.

k) Prestar los servicios conforme al principio de sostenibilidad, respetando y protegiendo el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Andalucía en el ejercicio de sus actividades.

l) Obtener, con carácter previo a su funcionamiento, las autorizaciones que sean preceptivas de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sectorial aplicable, en su caso.

#### Artículo 25. Sobrecontratación.

1. Las personas titulares de establecimientos de alojamiento turístico no podrán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas. En caso contrario, incurrirán en responsabilidad frente a la Administración y las personas usuarias, que será objeto del procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

2. Las personas titulares de los establecimientos de alojamiento turístico que hayan incurrido en sobrecontratación estarán obligadas a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la misma zona de igual o superior categoría y en similares condiciones a las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualquier otro que se origine hasta el comienzo del alojamiento serán sufragados por el establecimiento sobrecontratado, sin perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobrecontratación. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior al del sobrecontratado, su titular devolverá la diferencia a la persona usuaria. Las eventuales responsabilidades de las operadoras turísticas en esta materia serán depuradas en el procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

#### Artículo 26. Obligaciones de información.

1. Sin perjuicio de las obligaciones de información establecidas en la legislación sobre la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias u otra que resulte de aplicación, las empresas turísticas pondrán a disposición de las personas usuarias la siguiente información:

a) Los datos identificativos, número de identificación fiscal, dirección de su establecimiento y aquellos otros datos que permitan la comunicación rápida y directa con la empresa.

b) Los datos de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.

c) Las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas, así como la existencia en las mismas de cláusulas relativas a la legislación y jurisdicción aplicables al contrato.

d) El precio del servicio, cuando esté fijado previamente por la empresa o, en otro caso, a petición de la persona usuaria, o un presupuesto suficientemente detallado.

e) Las principales características y condiciones de prestación del servicio ofertado, con objetividad y veracidad.

f) El seguro o garantías en su caso exigidas y, en particular, los datos de la entidad aseguradora y de la cobertura geográfica del seguro.

g) Las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.

2. Las empresas turísticas pondrán a disposición de las personas usuarias la información a que se refiere el apartado anterior de forma clara e inequívoca, antes de la celebración del contrato o, cuando no haya contrato por escrito, antes de la prestación del servicio, en alguna de las formas siguientes:

a) En el lugar de celebración del contrato o de prestación del servicio.

b) Por vía electrónica, a través de una dirección facilitada por la empresa.

c) Incluyéndola en toda documentación informativa que la empresa facilite a las personas usuarias en la que se presenten de forma detallada sus servicios.

## CAPÍTULO III

### Unidad para la Asistencia al Turista

#### Artículo 27. Creación, funciones y medios de la Unidad.

1. Con el fin de informar y proteger en sus derechos a las personas usuarias de los servicios turísticos, se crea la Unidad para la Asistencia al Turista.

2. Para la consecución de dicha finalidad desarrollará, entre otras, las siguientes funciones: informar sobre los derechos que asisten a las personas usuarias de servicios turísticos y sobre la forma de presentar quejas y reclamaciones para hacerlos efectivos, intervenir para la solución de conflictos entre las personas usuarias y prestadores de servicios cuando sea requerido para ello por las partes afectadas, informar a los prestadores de servicios turísticos sobre buenas prácticas y mejora de los servicios y trasladar a la inspección turística las denuncias o quejas que pudieran ser constitutivas de infracción administrativa.

3. La Consejería competente en materia de turismo dotará a la Unidad de los medios personales y materiales más adecuados para el desarrollo de sus funciones, asimismo, suscribirá los instrumentos de colaboración con otras entidades públicas o privadas que sean convenientes para el cumplimiento de sus fines. Reglamentariamente se desarrollarán su estructura administrativa y su funcionamiento.

## TÍTULO V

### DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

#### CAPÍTULO I

#### De los servicios, actividades y establecimientos turísticos

##### Sección 1.ª De los servicios turísticos y actividades con incidencia en el ámbito turístico

#### Artículo 28. Servicios turísticos.

1. Tienen la consideración de servicios turísticos los siguientes:

a) El alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a las personas usuarias de servicios turísticos.

b) La intermediación, consistente en la organización o comercialización de viajes combinados.

c) La información turística y los servicios de información prestados por guías de turismo, cuando se facilite sobre los recursos o la oferta turística.

d) La organización de actividades de turismo activo, siendo éstas las relacionadas con actividades deportivas que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollen, a las cuales les es inherente el factor riesgo o cierto grado de esfuerzo físico o destreza, y las integrantes del turismo ecológico o ecoturismo, siendo éstas las que se basan en el aprecio, disfrute, sensibilización, estudio e interpretación de los recursos naturales.

e) La restauración y catering turísticos, referidos a aquellos establecimientos que se dedican de forma habitual y profesional, mediante precio, a servir a la persona usuaria de servicios turísticos comidas y bebidas para consumir en sus propias dependencias o en instalaciones ajenas al propio establecimiento.

f) Las actividades dirigidas a la organización de congresos, convenciones u otro tipo de eventos vinculados a la actividad empresarial.

2. Reglamentariamente podrá reconocerse carácter turístico a otros servicios distintos de los señalados en el apartado anterior.

3. La Consejería competente en materia de turismo ejercerá la ordenación y el control sobre los servicios turísticos desarrollados reglamentariamente, en los términos establecidos en la presente Ley.

Artículo 29. Actividades con incidencia en el ámbito turístico.

Tienen la consideración de actividades con incidencia en el ámbito turístico las siguientes:

a) Las actividades deportivas, tales como las desarrolladas en estaciones de esquí, campos de golf, puertos deportivos, campos de polo u otros.

b) El ocio, entretenimiento y esparcimiento, especialmente parques temáticos, acuáticos, zoológicos o botánicos.

c) Los balnearios, spas u otras instalaciones o actividades saludables relacionadas con el bienestar de las personas.

d) Las actividades de intermediación de servicios turísticos no incluidas en la letra b) del apartado 1 del artículo anterior.

e) Las actividades dirigidas a prestar servicios de recepción a las personas usuarias turísticas.

f) Las actividades relacionadas con el conocimiento de la lengua castellana por personas extranjeras, así como la prestación de servicios que potencien el turismo cultural y el flamenco en Andalucía.

g) El transporte turístico, tales como autobuses con recorridos panorámicos, coches de caballos, alquiler de bicicletas u otros.

Artículo 30. Libertad de establecimiento y de prestación de los servicios turísticos.

1. Cualquier persona prestadora de servicios turísticos podrá establecerse libremente en Andalucía, sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que le sean de aplicación.

2. Con carácter general, la presentación de una declaración responsable en los términos expresados en el artículo 38.2, o la comunicación o el otorgamiento de una habilitación, contemplados en el artículo 54, permitirán acceder al ejercicio de la actividad.

Quienes ejerzan legalmente una actividad turística en otra Comunidad Autónoma podrán desarrollarla en Andalucía sin necesidad de presentar la citada declaración o comunicación.

Las personas prestadoras de servicios turísticos establecidos en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea podrán prestar libremente servicios turísticos de carácter temporal en Andalucía sin necesidad de presentar declaración responsable alguna.

3. A efectos de libertad de establecimiento y de prestación de servicios, se consideran personas prestadoras de servicios turísticos quienes realicen una actividad económica por cuenta propia y de manera habitual y remunerada conforme a la normativa de aplicación, debiendo figurar inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía en los supuestos y en la forma que dispone la presente Ley.

La habitualidad se presumirá respecto de quienes ofrezcan la prestación de servicios turísticos a través de cualquier medio publicitario, o cuando se preste el servicio en una o varias ocasiones dentro del mismo año por tiempo que, en conjunto, exceda de un mes, salvo que en esta Ley o en su desarrollo reglamentario se determine otro para determinados servicios turísticos, en razón de las peculiaridades de los mismos.

4. La publicidad por cualquier medio de difusión o la efectiva prestación de servicios turísticos, sin haber cumplido el deber de presentación de la declaración responsable prevista en el artículo 38.2, de la comunicación contemplada en el artículo 54.4 de esta Ley o, en su caso, el otorgamiento de la

correspondiente habilitación contemplada en el artículo 54.2, será considerada actividad clandestina.

Artículo 31. Signos distintivos y publicidad de los servicios turísticos.

En toda publicidad, anuncios, documentación, correspondencia y tarifas de precios, así como en las facturas de servicios turísticos desarrollados reglamentariamente, se deberán hacer constar, de manera legible e inteligible, los elementos propios de su clasificación administrativa, con los símbolos acreditativos de la misma que reglamentariamente se determinen y respetando una imagen igualitaria, plural y no estereotipada de mujeres y hombres, así como el uso no sexista del lenguaje.

Artículo 32. Precios de los servicios turísticos.

1. Los precios de los servicios turísticos son libres.

2. Las tarifas de precios, que estarán siempre a disposición de las personas usuarias, serán expuestas en lugar visible de los establecimientos turísticos.

3. Las tarifas de precios, así como las facturas correspondientes a los servicios turísticos efectivamente prestados o contratados, deberán estar desglosadas por conceptos y redactadas, al menos, en castellano.

4. Los precios de todos los servicios que se oferten deberán ser finales y completos, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona usuaria.

Sección 2.<sup>a</sup> De los establecimientos de alojamiento turístico

Artículo 33. Clasificación administrativa de los establecimientos de alojamiento turístico.

1. En los términos que reglamentariamente se determinen, los establecimientos turísticos serán clasificados por grupos, categorías, modalidades y, en su caso, especialidades, atendiendo, entre otras circunstancias, a su ubicación territorial y a las características de los servicios ofrecidos.

2. Excepcionalmente, mediante resolución motivada y previo informe técnico, la Consejería competente en materia de turismo podrá exonerar del cumplimiento de algunos de los requisitos exigidos para otorgar una determinada clasificación a un establecimiento turístico.

Se determinarán reglamentariamente tanto los requisitos como los supuestos objeto de esta exoneración.

3. La clasificación se mantendrá en vigor mientras subsistan las circunstancias existentes al reconocerla; si éstas se modifican, la Consejería competente en materia de turismo podrá revisarla, en su caso, de oficio o a instancia de parte interesada, mediante la tramitación del correspondiente procedimiento, en el que se dará audiencia a la persona titular del establecimiento.

4. Cuando los requisitos exigidos para su reconocimiento sean modificados como consecuencia de cambios normativos, las personas titulares de los establecimientos turísticos gozarán de un plazo de adaptación para el mantenimiento de su clasificación; si las personas titulares no efectuaron la adaptación, la Consejería otorgará la precedente.

5. En los establecimientos de alojamiento turístico se exhibirá, en lugar visible desde el exterior, el símbolo acreditativo de su clasificación, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

Artículo 34. Clasificación sobre la base de una declaración responsable.

1. Las personas interesadas en la construcción, ampliación o reforma de un establecimiento de alojamiento turístico sujeto a clasificación administrativa presentarán ante el Ayuntamiento competente, junto con la solicitud de la licencia de

obras, la documentación establecida reglamentariamente, con declaración responsable expresa de que el establecimiento proyectado reúne los requisitos previstos en la normativa aplicable para ostentar una determinada clasificación turística de acuerdo con el grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialidad del establecimiento proyectado.

2. En el plazo máximo de diez días desde la presentación de la solicitud, el Ayuntamiento remitirá la documentación y la declaración a las que se refiere el apartado 1 a la Consejería competente en materia de turismo, que comprobará la adecuación de la declaración responsable a la normativa turística reguladora de la clasificación aplicable al establecimiento proyectado en el plazo de un mes a partir de la fecha de recepción de aquéllas, pudiendo reformular la clasificación pretendida, lo que deberá ser objeto de notificación a la persona interesada y al Ayuntamiento.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior sin que la Consejería hubiera comunicado o notificado objeciones, se considerará conforme con el proyecto.

3. Finalizadas las obras de construcción, ampliación o reforma, la persona interesada presentará ante la Consejería competente en materia de turismo la documentación preceptiva y la declaración responsable a la que se refiere el artículo 38.2 de la presente Ley, incluyendo en esta última declaración expresa sobre la adecuación del establecimiento a la normativa reguladora de la clasificación de los establecimientos turísticos cuyo reconocimiento se solicite. La Consejería competente en materia de turismo deberá remitir copia de la resolución de inscripción del establecimiento en el Registro de Turismo de Andalucía a los Ayuntamientos afectados.

Artículo 35. Requisitos de infraestructura, seguridad y medio ambiente de los establecimientos de alojamiento turísticos.

1. En los términos que reglamentariamente se determinen, los establecimientos de alojamiento turísticos deberán cumplir los requisitos mínimos de infraestructura, los establecidos en materia de seguridad, los relativos al medio ambiente, los relativos a la seguridad y la salud laboral en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, así como, en su caso, los exigidos por otra normativa que resulte aplicable. En el ámbito de sus procedimientos de autorización y control, los municipios exigirán la acreditación del cumplimiento de dicha normativa al tramitar las correspondientes licencias, en su caso.

2. En todo caso, los establecimientos turísticos deberán cumplir las normas vigentes sobre accesibilidad a los mismos de personas que sufran discapacidad.

3. Las instalaciones de los establecimientos turísticos se deberán conservar en adecuado estado, manteniendo los requisitos mínimos exigidos para su apertura y funcionamiento.

4. Los Ayuntamientos o, en su caso, la Consejería competente en materia de turismo podrán, en cualquier momento, requerir de las personas titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de las obras de conservación y mejora conforme a la normativa que les sea aplicable.

Artículo 36. Acceso y permanencia en los establecimientos de alojamiento turísticos.

1. Los establecimientos turísticos tienen la consideración de públicos, sin que el acceso a los mismos pueda ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación.

2. El acceso y la permanencia en los establecimientos turísticos podrán condicionarse al cumplimiento de sus normas de régimen interior, que no podrán contravenir lo dispuesto en la presente Ley o su normativa de desarrollo. La existencia de dichas normas deberá anunciarse de forma visible en los lugares de acceso al establecimiento y darse a conocer a las personas usuarias de servicios turísticos.

3. Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan alguno de los deberes que establece el artículo 22 de esta Ley.

4. Las personas titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a las personas que incumplan las reglas usuales de convivencia social, sus normas de régimen interior, o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

## CAPÍTULO II

### Del Registro de Turismo de Andalucía

Artículo 37. Objeto, fines y naturaleza del Registro de Turismo de Andalucía.

1. El Registro de Turismo de Andalucía tendrá por objeto la inscripción de:

- a) Establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Agencias de viajes que organicen o comercialicen viajes combinados.
- c) Guías de turismo.
- d) Oficinas de turismo.
- e) Empresas organizadoras de actividades de turismo activo.
- f) Servicios turísticos que reglamentariamente se determinen.

2. El Registro de Turismo de Andalucía está adscrito a la Consejería competente en materia de turismo, y tiene por finalidad básica servir de instrumento de conocimiento del sector de forma que facilite las actividades de control, programación y planificación atribuidas a la Administración turística, así como el suministro de información a las personas interesadas.

3. A efectos estadísticos y de conocimiento de la oferta turística andaluza, los servicios turísticos no desarrollados reglamentariamente y las actividades con incidencia en el ámbito turístico podrán ser objeto de anotación en el Registro de Turismo de Andalucía, para lo cual los titulares de los mismos podrán presentar la correspondiente comunicación previa, lo que conllevará su posible inclusión en los catálogos, directorios, guías y cualquier otro medio de difusión y promoción de la Consejería competente en materia de turismo.

4. El Registro de Turismo de Andalucía tiene naturaleza administrativa y carácter público y gratuito.

5. Reglamentariamente se determinarán sus normas de organización y funcionamiento, garantizando el registro sistemático de la variable de sexo siempre que sea pertinente.

Artículo 38. Inscripción sobre la base de una declaración responsable.

1. Las personas y establecimientos turísticos a que se refiere el apartado primero del artículo anterior deberán figurar inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía, aunque no ostenten la condición de personas empresarias o la prestación de los servicios turísticos no se realice en establecimientos permanentemente abiertos al público.

No obstante, no están obligadas a inscribirse las personas prestadoras de servicios turísticos legalmente establecidas en otras Comunidades Autónomas y los nacionales de cualquier Estado miembro establecidos en otros Estados miembros de la Unión Europea que operen de forma temporal en régimen de libre prestación, salvo, en este último caso, las personas que sean guías de turismo en los términos previstos en el artículo 54.

2. Salvo los supuestos previstos en la normativa vigente, la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía se practicará de oficio previa presentación, por parte de quien esté legalmente habilitado para ello, de una declaración responsa-

ble manifestando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente relativos al servicio o al establecimiento y su clasificación, el compromiso de su mantenimiento durante el tiempo de vigencia de la actividad, así como la disposición, en su caso, de la documentación acreditativa que corresponda. La Consejería competente en materia de turismo deberá remitir copia de la resolución de inscripción del servicio turístico en el Registro de Turismo de Andalucía a los Ayuntamientos afectados.

La presentación de la declaración responsable a que se refiere este artículo bastará para considerar cumplido el deber de inscripción de la persona o el establecimiento en el Registro de Turismo de Andalucía, pudiendo iniciar la actividad, salvo en el caso de los guías de turismo en los supuestos exigidos por su normativa de desarrollo.

3. Reglamentariamente se determinará la documentación complementaria que, en su caso, deba acompañarse a la declaración responsable, así como los términos y condiciones procedimentales para la realización de los trámites a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 39. Seguros de responsabilidad civil y otras garantías.

De conformidad con lo establecido en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se exigirá a los prestadores de los servicios turísticos de intermediación, de organización de actividades de turismo activo y de alojamiento en campamentos de turismo, como requisito para el ejercicio de la actividad y con carácter previo a la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil profesional adecuado u otra garantía equivalente que cubra los daños que se puedan provocar en la prestación de dicho servicio turístico, cuyos términos se determinarán reglamentariamente.

### CAPÍTULO III

De los establecimientos y servicios turísticos en particular

Sección 1.ª De los establecimientos de alojamiento turístico

Artículo 40. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico.

1. Los establecimientos de alojamiento turístico pueden ser de los siguientes tipos:

- a) Establecimientos hoteleros.
- b) Apartamentos turísticos.
- c) Campamentos de turismo o campings.
- d) Casas rurales.
- e) Cualquier otro que se establezca reglamentariamente.

2. Los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico deberán cumplir los requisitos referidos a sus instalaciones, mobiliario, servicios y, en su caso, superficie de parcela que reglamentariamente se determine, en función del tipo, grupo, categoría, modalidad y especialidad a la que pertenezcan.

3. Reglamentariamente, el Consejo de Gobierno podrá establecer requisitos mínimos adicionales para determinadas clases de establecimientos de alojamiento turístico en función del tipo, grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialidad.

De manera específica, atendiendo a la ubicación territorial de los establecimientos, y respetando en todo caso las determinaciones de ordenación territorial y urbanística, podrán establecerse requisitos consistentes en:

- a) La fijación de un parámetro mínimo, expresado en metros cuadrados, de parcela por cada plaza o unidad de alojamiento turístico.
- b) La determinación de la superficie de parcela mínima necesaria para su emplazamiento.

4. Sin perjuicio de las facultades de comprobación de otras determinaciones previstas en la legislación vigente, el cumplimiento de los requisitos a que se refiere el presente artículo será objeto de comprobación por la Consejería competente en materia de turismo, así como por los Ayuntamientos al tramitar, en su caso, las correspondientes licencias urbanísticas o tras la recepción de la declaración responsable o comunicación previa.

5. Reglamentariamente se podrán establecer los requisitos exigibles para que pueda prestarse el servicio de alojamiento turístico en otros establecimientos distintos de los mencionados en el apartado primero.

Artículo 41. Principio de unidad de explotación.

1. Los establecimientos de alojamiento turístico serán gestionados bajo el principio de unidad de explotación, correspondiéndole su administración a una única persona titular, sobre la que recae la responsabilidad administrativa derivada de su funcionamiento.

2. La unidad de explotación supone la afectación a la prestación del servicio de alojamiento turístico de la totalidad de las unidades de alojamiento integrantes de la edificación, o parte independiente y homogénea de la misma, ocupada por cada establecimiento, siendo ejercida la gestión del conjunto por una única empresa titular.

3. Son actuaciones contrarias al principio de unidad de explotación, quedando, en consecuencia, prohibidas:

- a) Destinar las unidades de alojamiento a un uso distinto al de alojamiento turístico, ya sean residenciales u otros.
- b) La existencia de unidades de alojamiento, integrantes de la edificación a que se refiere el apartado 2 anterior, cuya explotación no corresponda a la empresa titular.

4. La empresa explotadora deberá poder acreditar fehacientemente ante la Administración turística, en los términos dispuestos reglamentariamente, la titularidad de la propiedad u otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de las unidades de alojamiento que constituyen el establecimiento.

5. La vigencia de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía quedará condicionada al mantenimiento de las condiciones dispuestas en el presente artículo, pudiendo, en caso contrario, dar lugar a la modificación o revocación de la misma, previa audiencia de la persona interesada y mediante resolución motivada.

No obstante, no procederá la modificación o revocación de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía cuando, por causa no imputable a la empresa explotadora, las personas propietarias de las unidades de alojamiento de un establecimiento en régimen de propiedad horizontal, en un porcentaje igual o inferior a un 10% del total de las unidades, vulneren el principio de unidad de explotación por haber incurrido en alguna de las infracciones tipificadas en los apartados 5 y 6 del artículo 72 de esta Ley, sin perjuicio de las acciones que procedan frente a tales infracciones.

Artículo 42. Establecimientos en régimen de propiedad horizontal o figuras afines.

1. Únicamente se podrán constituir en régimen de propiedad horizontal o figuras afines los establecimientos de alojamiento turístico con categoría mínima de cuatro estrellas, o de tres llaves, estando sometidos en todo caso al cumplimiento del principio de unidad de explotación conforme a lo expresado en el artículo anterior.

2. Los establecimientos a los que se refiere el apartado anterior deben reunir las siguientes garantías:

- a) En el Registro de la Propiedad se hará constar mediante nota marginal:
  1. La afectación al uso turístico que recae sobre cada unidad de alojamiento.

2. La cesión del uso de forma permanente a la empresa explotadora.

b) Cada una de las personas propietarias se comprometerá a que el inmueble en su conjunto, incluyendo las zonas comunes y todas las unidades de alojamiento, sea gestionado por una única empresa explotadora, mediante la suscripción del correspondiente contrato cuya vigencia no será inferior a diez años.

3. En ningún caso las personas propietarias o cesionarias podrán darle un uso residencial a las unidades de alojamiento, prevaleciendo su naturaleza mercantil y turística sobre cualquier otro destino.

A efectos de esta Ley, se considerará uso residencial:

a) El reconocimiento en el contrato a que se refiere el apartado anterior de una reserva de uso, o de un uso en condiciones ventajosas, a las personas propietarias de las unidades de alojamiento por un periodo superior a dos meses al año.

b) El uso de la unidad de alojamiento por parte de las personas propietarias por un periodo superior al señalado en la letra anterior.

4. Sin perjuicio de las obligaciones de información dispuestas en la normativa sobre defensa y protección de personas consumidoras y usuarias, las promotoras de inmuebles a las que se refiere el presente artículo deberán facilitar, a las personas adquirentes de unidades de alojamiento, con carácter previo a la venta, un documento informativo, con carácter de oferta vinculante, en el que se consignará toda la información de manera exhaustiva sobre la afectación del inmueble al uso turístico y demás condiciones establecidas en el presente artículo.

Artículo 43. Clasificación por grupos de los establecimientos hoteleros.

1. Los establecimientos hoteleros se clasifican en cuatro grupos:

a) Hoteles: son aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio o un conjunto de edificios, constituyendo sus dependencias una explotación homogénea con entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo, cumpliendo, además, los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

b) Hoteles-apartamentos: son aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan, además, con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento, en los términos establecidos reglamentariamente.

c) Hostales: son aquellos establecimientos de alojamiento que, por su dimensión, estructura o tipología o por las características de los servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hoteles, cumpliendo los requisitos específicos establecidos reglamentariamente.

d) Pensiones: son aquellos establecimientos de alojamiento que, por su dimensión, estructura o tipología o por las características de los servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hostales, cumpliendo los requisitos específicos establecidos reglamentariamente.

2. Solo los hostales y las pensiones pueden ocupar partes no independientes de un edificio.

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

Artículo 44. Apartamentos turísticos.

1. Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar el servicio de alojamiento turístico, compuestos por un conjunto de unidades de alojamiento que cuentan

con mobiliario e instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas, y que cumplen los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

2. Las unidades de alojamiento que integran estos establecimientos podrán ser, según su tipología constructiva y configuración, apartamentos, villas, chalés, bungalós o inmuebles análogos.

3. Los establecimientos de apartamentos turísticos se clasifican en dos grupos:

a) Edificios/complejos: son aquellos establecimientos integrados por tres o más unidades de alojamiento que ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio o de varios, disponiendo de entrada propia y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

b) Conjuntos: son aquellos establecimientos integrados por tres o más unidades de alojamiento ubicadas en un mismo inmueble o grupo de inmuebles, contiguos o no, ocupando sólo una parte de los mismos.

4. Los apartamentos turísticos se someterán, en todo caso, al principio de unidad de explotación, debiendo cumplir, además, los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

Artículo 45. Compatibilidad en el mismo inmueble de distintos grupos o tipos de establecimientos.

1. Será compatible la existencia en un mismo inmueble de hoteles y hoteles-apartamentos, siempre que sean de la misma categoría.

2. Será compatible la existencia en un mismo inmueble de hoteles u hoteles-apartamentos con establecimientos de apartamentos turísticos pertenecientes al grupo edificios/complejos, siempre que sean de similar categoría.

A estos efectos, se entenderán de similar categoría los apartamentos turísticos de cuatro, tres, dos y una llave y los hoteles de cuatro, tres, dos y una estrella respectivamente, siendo también equiparables los apartamentos turísticos de cuatro llaves con los hoteles de cinco estrellas.

Artículo 46. Campamentos de turismo o campings.

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

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

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

4. Queda prohibida la venta de parcelas de los campamentos de turismo, así como la ocupación continuada de las mismas o de los elementos fijos a que se refiere el apartado 2 anterior, por una misma persona usuaria, durante un periodo de tiempo superior al establecido reglamentariamente.

5. En la instalación de campamentos de turismo se tendrá en cuenta la preservación de los valores naturales o urbanos, paisajísticos, históricos, artísticos, agrícolas, faunísticos y

forestales del territorio de que se trate, así como la normativa que resulte de especial aplicación.

6. Reglamentariamente se regularán los requisitos de establecimiento y funcionamiento de los campamentos de turismo, las limitaciones respecto a su ubicación, así como la clasificación de los mismos atendiendo a su ubicación territorial, instalaciones y servicios.

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

#### Artículo 47. Casas rurales.

1. Son casas rurales aquellas edificaciones situadas en el medio rural que presentan especiales características de construcción, ubicación y tipicidad; prestan servicios de alojamiento y otros complementarios, y figuran inscritas como tales en el Registro de Turismo de Andalucía en los términos establecidos en la presente Ley.

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

3. En caso de que la casa rural se implante en suelo clasificado como no urbanizable, la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía se entiende sin perjuicio de su previa tramitación como actuación de interés público conforme con la normativa que le sea de aplicación.

#### Sección 2ª. De las viviendas turísticas de alojamiento rural

##### Artículo 48. De las viviendas turísticas de alojamiento rural.

1. Son viviendas turísticas de alojamiento rural aquellas situadas en el medio rural en las que se preste únicamente el servicio de alojamiento, y que son ofertadas al público, para su utilización temporal u ocasional, con fines turísticos, una o más veces a lo largo del año, sin que en ningún caso la prestación del servicio exceda, en conjunto, de tres meses al año.

2. Las viviendas turísticas de alojamiento rural deberán estar amuebladas y disponer de los enseres necesarios para su inmediata utilización. Reglamentariamente se determinarán los requisitos mínimos de infraestructura que deben cumplir y los criterios de clasificación de las mismas.

#### Sección 3ª Régimen de aprovechamiento por turno en establecimientos de alojamiento turístico

##### Artículo 49. Régimen de aprovechamiento por turno.

En caso de comercialización en régimen de aprovechamiento por turno de las unidades de alojamiento de cualquiera de los establecimientos de alojamiento turístico señalados en el artículo 40, el establecimiento deberá someterse al principio de unidad de explotación y a las demás prescripciones de esta Ley y a su normativa de desarrollo, en función del tipo de establecimiento y de la clasificación que le corresponda, además de a la legislación específica reguladora del aprovechamiento por turno.

El período anual de aprovechamiento no podrá superar el que se establezca en la normativa de desarrollo de cada tipo de alojamiento turístico.

#### Sección 4ª De la intermediación turística

##### Artículo 50. Empresas de intermediación turística.

1. Las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados pertenecerán necesariamente al grupo de agencias de viajes, debiendo, a estos

efectos, constituir una fianza en los términos establecidos reglamentariamente.

Cualquier otra actividad de intermediación turística distinta de la organización o comercialización de viajes combinados se considerará actividad con incidencia en el ámbito turístico.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos exigidos a las agencias de viajes.

#### Sección 5ª De la información turística y de los servicios de información

##### Artículo 51. Información turística.

1. La Consejería competente en la materia de turismo utilizará los medios y sistemas de información oportunos con el objeto de proporcionar el conocimiento de la oferta y demanda turística, así como para garantizar la atención de peticiones de información externas.

2. La Consejería competente en la materia de turismo fomentará el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, tanto en la difusión de los recursos turísticos de Andalucía como en las relaciones entre la Administración, el empresariado turístico y quienes nos visitan como turistas.

##### Artículo 52. Oficinas de turismo.

Se consideran oficinas de turismo aquellas dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, facilitan a la persona usuaria orientación, asistencia e información turística, pudiendo prestar otros servicios turísticos complementarios.

##### Artículo 53. Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

1. Aquellas oficinas de turismo cuya titularidad ostente la Administración de la Junta de Andalucía se integrarán en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía creada a tal efecto, pudiendo adherirse a esta Red aquellas otras oficinas de turismo de titularidad pública o privada que voluntariamente lo soliciten.

2. Reglamentariamente se establecerán los servicios comunes de la Red, los requisitos de integración en la misma y el distintivo o placa oficial de las oficinas de turismo integradas en la misma.

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

##### Artículo 54. Guías de turismo.

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

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, quedan excluidas las funciones de divulgación y difusión desarrolladas por el personal de museos y conjuntos o instituciones del patrimonio, conforme a lo establecido en su normativa de aplicación.

2. Quienes pretendan establecerse en Andalucía para desarrollar la actividad propia de los guías de turismo deberán estar en posesión de la correspondiente habilitación otorgada por la Administración turística.

Esta habilitación conllevará su inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía en los términos que reglamentariamente se determinen.

3. Las personas que sean guías de turismo habilitadas por otras Comunidades Autónomas podrán desarrollar libremente la actividad en Andalucía sin necesidad de presentar documentación o comunicación alguna ni someterse al cumplimiento de requisitos adicionales.

4. Los guías de turismo ya establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que deseen ejercer la actividad de forma temporal en Andalucía en régimen de libre prestación deberán comunicarlo a la Administración turística, antes de la primera actividad transfronteriza, en los términos y condiciones que se regulan en el artículo 13 del Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

## TÍTULO VI

### PROMOCIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

#### CAPÍTULO I

De la promoción de los recursos turísticos de la Administración turística de la Junta de Andalucía

##### Artículo 55. Definición.

A efectos de esta Ley, se entiende por promoción turística el conjunto de actuaciones que realiza la Consejería competente en materia de turismo, a través de las cuales favorece el conocimiento del destino Andalucía y la fidelización de quienes nos visitan como turistas y facilita la comercialización del producto turístico andaluz, en el mercado nacional e internacional, sin perjuicio de las competencias del Estado.

##### Artículo 56. Principios de actuación.

1. Andalucía en su conjunto se considera destino turístico global con tratamiento unitario en su promoción fuera de su territorio.

2. Se potenciará el destino turístico de Andalucía en el mercado nacional e internacional, favoreciendo el ajuste adecuado entre las acciones promocionales a desarrollar y las demandas del mercado.

3. La promoción se orientará a los distintos segmentos de mercado, diversificando una oferta turística auténtica y de calidad que ofrezca una imagen de Andalucía como destino turístico singular.

4. La Consejería competente en materia de turismo programará y ejecutará campañas de promoción para fomentar y mantener la imagen de calidad de Andalucía como destino turístico. La promoción de esta imagen de calidad deberá integrar la diversidad de destinos turísticos de Andalucía y garantizar la utilización de una imagen de las mujeres y los hombres fundamentada en la igualdad de sexos, así como el uso no sexista del lenguaje.

5. Asimismo, podrá crear y otorgar distintivos, así como conceder medallas, premios y galardones, en reconocimiento y estímulo a las actuaciones desarrolladas en favor del turismo, mediante la correspondiente regulación que objetive los criterios y procedimientos.

6. Las Entidades Locales, cuando utilicen medios o fondos destinados específicamente por la Comunidad Autónoma para organizar actuaciones concretas de promoción turística, incorporarán el logotipo o eslogan que en cada momento haya determinado la Consejería competente en materia de turismo.

Asimismo será de aplicación a las empresas privadas lo dispuesto en el apartado anterior.

7. Se fomentará la participación de las Administraciones Públicas y de los agentes sociales y asociaciones empresariales más representativos del sector turístico en las actividades de promoción.

##### Artículo 57. Planificación de la promoción turística.

Las actuaciones a desarrollar en el ámbito de la promoción turística por la Consejería competente en materia de turismo se articularán a través de un plan específico de vigencia

plurianual, que será aprobado por Orden de la persona titular de la citada Consejería y que, en todo caso, se someterá a las previsiones contenidas en el Plan General del Turismo.

##### Artículo 58. Declaraciones de interés turístico de Andalucía.

1. La Consejería competente en materia de turismo podrá declarar de interés turístico de Andalucía aquellas fiestas, acontecimientos, itinerarios, rutas, publicaciones y obras audiovisuales que supongan una manifestación y desarrollo de los valores propios y de tradición popular y que tengan una especial importancia como atractivo turístico, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

2. En la declaración de interés turístico de fiestas o acontecimientos se valorarán, especialmente, entre otros requisitos, la existencia de aspectos originales y de calidad que aporten singularidad y su repercusión turística en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### CAPÍTULO II

De la calidad turística

##### Artículo 59. Calidad turística.

La Administración de la Junta de Andalucía impulsará una estrategia de actuación en materia de calidad turística orientada a la óptima y homogénea atención a las personas usuarias turísticas en su itinerario de consumo, a la satisfacción de sus expectativas y a su fidelización, a través de la mejora continuada de los servicios y productos que consuman.

##### Artículo 60. Objetivos.

La estrategia de calidad turística se articulará sobre establecimientos, servicios y destinos turísticos, conforme, entre otros, a los siguientes objetivos:

a) Promover la implantación de modelos de gestión integral de calidad.

b) Impulsar y fomentar la implantación y el mantenimiento de sistemas de gestión de calidad normalizados de amplio reconocimiento.

c) Desarrollar programas específicos de actuación que incidan en la accesibilidad turística.

d) Favorecer el análisis de las expectativas, de las necesidades y de la satisfacción turística, y promover sistemas de autocontrol para los servicios turísticos.

e) Promocionar los establecimientos, servicios y destinos turísticos que obtengan certificaciones o distinciones en materia de calidad turística, sostenibilidad medioambiental y accesibilidad.

##### Artículo 61. Planificación de la calidad turística.

Las actuaciones a desarrollar en el ámbito de la estrategia de calidad turística por la Consejería competente en materia de turismo se podrán articular a través de un plan específico de vigencia plurianual, que será aprobado por Orden de la persona titular de la misma, y que, en todo caso, se ajustará a las previsiones contenidas en el Plan General del Turismo.

#### CAPÍTULO III

De la innovación turística

##### Artículo 62. Innovación turística.

La Consejería competente en materia de turismo apoyará la innovación y la modernización tecnológica de las empresas, establecimientos y servicios turísticos, así como la generación y transferencia de conocimiento al sistema turístico andaluz, como instrumento estratégico para incrementar su competitividad y sostenibilidad.

## TÍTULO VII

## DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

Artículo 63. Funciones de la inspección turística.

La inspección en materia de turismo tendrá las funciones siguientes:

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

La inspección podrá requerir la subsanación de las deficiencias apreciadas y, en su caso, proponer el inicio de los procedimientos sancionadores que procedan.

b) La emisión de los informes técnicos que solicite la Administración turística, en particular en casos de clasificación de establecimientos turísticos, funcionamiento de empresas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.

c) La información y asesoramiento a las personas interesadas, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la aplicación de la normativa turística vigente.

d) Aquellas otras que, en función de su naturaleza, le encomiende la persona titular de la Consejería competente en materia turística.

Artículo 64. Los servicios de inspección turística.

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

2. El personal funcionario de los servicios de inspección de la Junta de Andalucía, en el ejercicio de su cometido en materia turística, tendrá la consideración de agente de la autoridad, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente. A estos efectos, contará con la correspondiente acreditación, que deberá exhibir en el ejercicio de sus funciones.

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

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

Artículo 65. Deberes de colaboración.

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

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

Artículo 66. Obligaciones de las personas administradas.

1. Las personas titulares de las empresas y actividades turísticas, sus representantes legales o, en su defecto, perso-

nas debidamente autorizadas están obligados a facilitar al personal funcionario de los servicios de inspección, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a las dependencias e instalaciones y el examen de documentos, libros y registros directamente relacionados con la actividad turística, así como a facilitar la obtención de copias o reproducciones de la documentación anterior.

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

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

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

Artículo 67. Planificación de las actuaciones inspectoras.

1. El ejercicio de las actuaciones inspectoras se ordenará mediante los correspondientes Planes de Inspección Programada que se aprueben mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

2. No obstante, podrán realizar actuaciones específicas que deban efectuarse conforme a los criterios de eficiencia, legalidad y seguridad jurídica.

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

4. Por cada visita de inspección que se realice, el personal funcionario actuante debe levantar el acta correspondiente en la que se expresará su resultado, que podrá ser:

a) De conformidad con la normativa turística.

b) De obstrucción al personal funcionario por parte de la persona titular, su representante o personal empleado.

c) De advertencia, cuando los hechos consistan en la inobservancia de requisitos fácilmente subsanables, y siempre que de los mismos no se deriven daños o perjuicios para las personas usuarias; en estos supuestos, el inspector puede advertir y asesorar para que se cumpla la normativa, consignando en el acta la advertencia, la norma aplicable y el plazo para su cumplimiento.

d) De infracción.

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

Artículo 68. Actas de infracción.

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

a) La infracción presuntamente cometida, con expresión del precepto infringido.

b) Las sanciones que, en su caso, se pudieran imponer.

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

3. Si la inspección aprecia razonadamente la existencia de elementos de riesgo inminente de perjuicio grave para las personas usuarias, deberá proponer al órgano competente para incoar el procedimiento sancionador la adopción de las medidas cautelares oportunas a las que se refiere el artículo 83.

4. Las actas deberán ser notificadas a la persona interesada en el momento de la inspección o en los diez días hábiles siguientes a la fecha de la inspección. Cuando la notificación se realice en el momento de la inspección, las actas deberán ser firmadas por la persona titular de la empresa, por el representante legal de ésta o, en caso de ausencia, por quien se encuentre al frente del establecimiento, o, en último extremo, por cualquier dependiente, sin que implique la aceptación del contenido del acta.

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

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

## TÍTULO VIII

### RÉGIMEN SANCIONADOR DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y MEDIDAS DE EJECUCIÓN FORZOSA

#### CAPÍTULO I

##### De las infracciones administrativas

###### Artículo 69. Infracciones administrativas.

1. Son infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

2. Las disposiciones reglamentarias de ordenación del turismo podrán, dentro del marco de lo establecido en la presente Ley, complementar o especificar las conductas contrarias a lo dispuesto en la misma.

3. Las infracciones a la normativa turística se clasifican en leves, graves y muy graves.

4. La comisión de una infracción administrativa en materia de turismo dará lugar a la tramitación del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo previsto en el presente título.

###### Artículo 70. Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves:

1. La publicidad o prestación de un servicio turístico habiendo cumplido el deber de presentación de la declaración responsable prevista en el artículo 38.2, pero no aportando en plazo los documentos que al efecto sean exigibles por las disposiciones turísticas que regulen dicha actividad.

2. Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados en relación con las condiciones anunciadas o acordadas.

3. Las deficiencias relativas a la limpieza, funcionamiento de las instalaciones o mantenimiento de los equipamientos, de conformidad con la categoría del establecimiento.

4. El trato descortés o incorrecto con la persona usuaria.

5. La falta de distintivos, de símbolos acreditativos de la clasificación administrativa, de anuncios, señalización o de información de obligatoria exhibición o que, exhibidos, no cumplan las formalidades exigidas.

6. El incumplimiento de las obligaciones de información dispuestas en el artículo 26 de esta Ley o en la legislación sobre viajes combinados, o el suministro de la misma de forma incompleta.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre la publicidad de los precios de los servicios.

8. La admisión de reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora facilite a la persona afectada alojamiento en las condiciones del artículo 25.2, párrafo primero.

9. El retraso en el cumplimiento de las comunicaciones que exija la normativa turística.

10. La inexactitud de los datos manifestados en la declaración responsable a que se refiere el artículo 38.2 o en la comunicación prevista en el artículo 54.4 de esta Ley.

11. El incumplimiento de las obligaciones formales establecidas por la legislación turística relativas a documentación, libros o registros, así como la no conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido reglamentariamente.

###### Artículo 71. Infracciones graves.

Se consideran infracciones graves:

1. La realización o prestación clandestina de un servicio turístico, definida en el artículo 30.4.

2. La mediación en la contratación de servicios que tengan la consideración de clandestinos conforme a esta Ley, o el suministro de información sobre los mismos por parte de las oficinas de turismo.

3. La grave desconsideración con la persona usuaria.

4. El incumplimiento del deber de realizar las comunicaciones que exija la normativa turística, tras requerimiento realizado al efecto.

5. La falsedad de los datos manifestados en la declaración responsable a que se refiere el artículo 38.2 o en la comunicación prevista en el artículo 54.4, así como la alteración de los datos sin haber instado su modificación en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

6. La alteración o la falta de mantenimiento de los presupuestos, requisitos y circunstancias tenidos en cuenta para la clasificación administrativa e inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía de los establecimientos y servicios, sin haber presentado la correspondiente declaración responsable en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

7. El incumplimiento de los requisitos referidos a la ubicación, infraestructura, edificación, instalaciones, equipamiento, mobiliario, servicios, superficie de parcela o calidad de los establecimientos, dispuestos en función del tipo, grupo, categoría, modalidad o especialidad a la que pertenezcan.

8. No evitar la generación de ruidos propios del establecimiento de alojamiento que impidan la tranquilidad de las personas usuarias.

9. La negativa a la prestación de un servicio contratado o la prestación del mismo en condiciones de calidad sensiblemente inferiores a las pactadas. No constituirá infracción la negativa a continuar prestando un servicio cuando la clientela se niegue al pago de las prestaciones ya recibidas.

10. La utilización de denominación, rótulos, símbolos o distintivos diferentes a los que corresponda conforme a la clasificación reconocida al establecimiento, actividad o servicio.

11. La utilización de información o la realización de publicidad no veraz, equívoca o que induzca a engaño en la oferta de servicios turísticos.

12. La negativa a facilitar, a la persona usuaria que lo solicite, la documentación acreditativa de los términos de la contratación.

13. El incumplimiento, por las agencias de viajes, de las obligaciones, relativas a la forma, contenido, modificación o resolución de los contratos, establecidas en la legislación sobre viajes combinados, incluida la sobrecontratación.

14. La restricción de acceso o permanencia en los establecimientos turísticos, salvo por causa justificada.

15. El cobro o el intento de cobro a las personas usuarias de precios superiores a los publicitados o expuestos al público.

16. La negativa a la expedición de factura o tique, o, habiendo expedido el tique mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura desglosada especificando los distintos conceptos, a solicitud de la persona usuaria de servicios turísticos.

17. La admisión de reservas en exceso que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora no facilite a la persona usuaria afectada alojamiento en las condiciones del párrafo primero del artículo 25.2.

18. La falta de formalización, o de mantenimiento de su vigencia o cuantía, de las garantías y seguro exigidos por la normativa turística de aplicación.

19. La contratación de establecimientos, empresas y personas que no dispongan de las autorizaciones pertinentes, así como el no disponer de personal cualificado para el ejercicio de funciones, o de equipo y material homologado, cuando ello sea exigible por la normativa turística a los efectos de la prestación de los servicios convenidos con la persona usuaria de servicios turísticos.

20. La alteración de la capacidad de alojamiento de los establecimientos turísticos, mediante la instalación de camas, o la admisión de personas usuarias en las unidades de alojamiento o en las zonas de acampada, siempre que difiera de lo especificado en la declaración responsable o comunicación previa y supere los límites establecidos reglamentariamente.

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

22. La actuación que dificulte o retrase el ejercicio de las funciones de inspección turística.

23. La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitar la hoja de reclamaciones a la clientela en el momento de ser solicitada.

24. La reincidencia en la comisión de infracciones leves, en los términos previstos en el artículo 79.2.

#### Artículo 72. Infracciones muy graves.

Se consideran infracciones muy graves:

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

2. La restricción en el acceso, en la prestación de servicios o la expulsión injustificada de un establecimiento turístico, cuando se realice por razón de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación.

3. La negativa u obstrucción que impida la actuación de los servicios de inspección turística, así como la aportación a la misma de información o documentos falsos.

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

5. El incumplimiento del principio de unidad de explotación definido en los apartados 1 y 2 del artículo 41.

6. La contravención de las prohibiciones relativas al destino de las unidades de alojamiento y a su explotación por persona distinta de la empresa titular de la explotación, contempladas en el apartado 3 del artículo 41.

7. El incumplimiento de las condiciones dispuestas en los apartados 1 y 2 del artículo 42.

8. La explotación de las unidades de alojamiento de los establecimientos en régimen de propiedad horizontal o figuras afines, por parte de las personas propietarias, al margen de la empresa explotadora, o su utilización para un uso diferente del turístico.

9. El incumplimiento, por parte de la persona promotora de un inmueble destinado a establecimiento de alojamiento turístico que se constituya en régimen de propiedad horizontal, de las obligaciones de información establecidas en el apartado 4 del artículo 42.

10. La reincidencia en la comisión de infracciones graves, en los términos previstos en el artículo 79.2.

#### Artículo 73. Responsables de las infracciones.

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

a) Las personas titulares de empresas, establecimientos o actividades turísticas.

b) Quienes hubieren suscrito la declaración responsable a que se refiere el artículo 38.2 o la comunicación prevista en el artículo 54.4 de esta Ley.

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

d) Las personas propietarias de unidades de alojamiento de establecimientos de alojamiento turístico en régimen de propiedad horizontal.

e) Las personas promotoras de establecimientos de alojamiento turístico en régimen de propiedad horizontal.

2. Las personas titulares de las actividades turísticas serán responsables administrativamente de las infracciones cometidas por su personal empleado o por terceras personas que, sin unirles un vínculo laboral, realicen prestaciones a las personas usuarias de servicios turísticos comprendidas en los servicios contratados con aquéllas.

La responsabilidad administrativa se exigirá a la persona titular de la actividad turística, sin perjuicio de que ésta pueda deducir las acciones que resulten procedentes.

#### Artículo 74. Infracciones constitutivas de delito o falta.

1. Cuando en cualquier momento del procedimiento el órgano competente para incoarlo considere que las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, deberá dar traslado al Ministerio Fiscal, acordando la suspensión del procedimiento sancionador hasta que recaiga resolución judicial, si apreciarse que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento entre la infracción administrativa y la sanción penal. No obstante, la suspensión anterior no se extenderá a la ejecutividad de las medidas cautelares adoptadas para restablecer el orden jurídico vulnerado.

2. En los mismos términos, la instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del procedimiento administrativo sancionador que se hubiese incoado por los mismos hechos.

3. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa en los casos en que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento. No obstante, si se hubiese impuesto sanción administrativa, tal sanción quedará sin efecto y, en su caso, su importe será reintegrado a la persona infractora salvo que haya sido tenida en cuenta por el órgano jurisdiccional para graduar la sanción penal.

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

#### Artículo 75. Prescripción de las infracciones.

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

a) Infracciones leves: seis meses.

b) Infracciones graves: un año.

c) Infracciones muy graves: dos años.

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

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

## CAPÍTULO II

### De las sanciones administrativas

Artículo 76. Tipología de las sanciones.

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

a) Principales.

- Apercibimiento.

- Multa.

b) Accesorias.

- Suspensión temporal del ejercicio de servicios turísticos y clausura temporal del establecimiento o de la unidad de alojamiento.

- El cese definitivo del ejercicio de servicios turísticos y la clausura definitiva del establecimiento.

Artículo 77. Prescripción de las sanciones.

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

a) Las impuestas por infracciones leves: seis meses.

b) Las impuestas por infracciones graves: un año.

c) Las impuestas por infracciones muy graves: dos años.

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

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

Artículo 78. Sanciones.

1. Las infracciones calificadas como leves serán sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 2.000 euros.

2. Las infracciones calificadas como graves serán sancionadas con multa de 2.001 a 18.000 euros. Como sanción accesoria podrá imponerse la suspensión del ejercicio de servicios turísticos, o la clausura temporal del establecimiento, en su caso, por un periodo inferior a seis meses.

3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 18.001 a 150.000 euros. Como sanción accesoria podrá imponerse la suspensión temporal del ejercicio de servicios turísticos, o la clausura temporal del establecimiento o de la unidad de alojamiento, en su caso, por un periodo comprendido entre seis meses y tres años.

Podrá acordarse la clausura definitiva del establecimiento y, en su caso, la cancelación de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, cuando la persona responsable haya sido sancionada dos o más veces en el transcurso de tres años consecutivos por la comisión de infracciones muy graves, mediante resolución firme en vía administrativa, y se produzcan perjuicios graves para los intereses turísticos de Andalucía derivados de la conducta de la persona infractora.

Artículo 79. Criterios para la graduación de las sanciones.

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

a) La existencia de intencionalidad.

b) La naturaleza de los perjuicios causados, así como el riesgo generado para la salud o la seguridad.

c) La reincidencia, cuando no haya sido tenida en cuenta para tipificar la infracción.

d) El beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.

e) El volumen económico de la empresa o establecimiento.

f) La categoría del establecimiento o características de la actividad.

g) La trascendencia social de la infracción.

h) Las repercusiones para el resto del sector.

i) La subsanación, durante la tramitación del procedimiento, de las irregularidades que dieron origen a su incoación.

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

3. En todo caso, la aplicación de la sanción deberá ser proporcionada a la gravedad de la conducta y asegurará que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas. A tal efecto, podrán incrementarse las cuantías de las multas establecidas en el artículo anterior hasta el triple del precio de los servicios afectados por la infracción.

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

Artículo 80. Órganos competentes.

1. Los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley son:

a) Las personas titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de turismo, para la imposición de las sanciones correspondientes a infracciones leves y graves, salvo que el ámbito territorial de la infracción exceda del que corresponde a la persona titular de la Delegación Provincial, en cuyo caso será impuesta por la persona titular de la Dirección General expresada en el apartado siguiente.

b) La persona titular de la Dirección General competente de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo, para la imposición de sanciones correspondientes a infracciones muy graves, excepto lo establecido en la letra siguiente.

c) La persona titular de la Consejería competente en materia de turismo, para la imposición de las sanciones correspondientes a infracciones muy graves cuya cuantía supere los cien mil euros o consista en la clausura definitiva del establecimiento o en la cancelación de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.

2. Los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía sancionarán las infracciones en materia de turismo cometidas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cualquiera que sea el domicilio social de la persona responsable.

## CAPÍTULO III

## Del procedimiento sancionador

## Artículo 81. Normativa de aplicación.

La potestad sancionadora en materia de turismo se ejercerá de acuerdo con las normas procedimentales del presente capítulo y las que en su desarrollo se establezcan reglamentariamente.

## Artículo 82. Incoación.

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

2. El acuerdo de iniciación, que será notificado a las personas presuntamente responsables, tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) Identificación de la persona o personas presuntamente responsables.

b) Los hechos, sucintamente expuestos, que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

c) Persona instructora y, en su caso, Secretario o Secretaria del procedimiento, con expresa indicación de su régimen de recusación.

d) Órgano competente para la resolución del procedimiento y norma que le atribuya la competencia.

e) Indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

## Artículo 83. Medidas cautelares.

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

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

## Artículo 84. Caducidad.

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

## Artículo 85. Anotación, cancelación y publicidad de sanciones.

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

2. La anotación de las sanciones se cancelará de oficio o a instancia de la persona interesada:

a) Transcurridos uno, dos o cuatro años, según se trate de sanciones por infracciones leves, graves o muy graves, res-

pectivamente, desde su imposición con carácter firme en vía administrativa.

b) Cuando la resolución sancionadora sea anulada en vía contencioso-administrativa, una vez que la sentencia sea declarada firme.

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

## CAPÍTULO IV

## Medidas de ejecución forzosa

## Artículo 86. Multas coercitivas.

1. Con independencia de las sanciones previstas en los artículos anteriores, los órganos sancionadores, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente relativo a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en las normas o, en su caso, al cese de la actividad, podrán imponer multas coercitivas, con un intervalo entre ellas de entre tres y quince días, conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La cuantía de cada una de dichas multas no superará el diez por ciento de la multa fijada para la infracción cometida, ni 100 euros, en el caso de que las sanciones no sean pecuniarias.

2. En el supuesto de incumplimiento de los requerimientos que no den lugar a la incoación de procedimientos sancionadores, se podrán imponer multas coercitivas con un intervalo de quince días y una cuantía que no exceda de 300 euros por cada una.

## Disposición adicional única. Actualización de las multas.

La cuantía de las multas podrá ser actualizada por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo, de acuerdo con el índice de precios al consumo, o sistema que lo sustituya.

Disposición transitoria primera. Determinaciones turísticas de los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional ya vigentes y en tramitación.

Lo dispuesto en el artículo 17 de la presente Ley, en relación con las determinaciones en materia de turismo de los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional, no será de aplicación a los Planes vigentes y en tramitación que, a la entrada en vigor de la misma, hayan cumplido los trámites de información pública y de audiencia a que se refiere el artículo 13.5 de la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional ya vigentes así como los que se encuentren en el estado de tramitación referido una vez aprobados incorporarán, cuando sean objeto de revisión, determinaciones que permitan implementar el modelo turístico establecido para los distintos ámbitos territoriales en el Plan General del Turismo o, en su caso, en las estrategias para la ordenación de los recursos y las actividades turísticas.

Disposición transitoria segunda. Escuela Oficial de Turismo de Andalucía.

En tanto se mantengan las competencias de la Administración de la Junta de Andalucía sobre las enseñanzas oficiales en materia de turismo, las funciones que hasta la fecha venía desempeñando la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía serán asumidas por la Consejería competente en materia de turismo.

Disposición transitoria tercera. Viviendas turísticas de alojamiento rural.

Los titulares de viviendas turísticas de alojamiento rural anotadas en el Registro de Turismo de Andalucía dispondrán de 18 meses desde la entrada en vigor de la presente Ley para presentar declaración responsable para su inscripción como casa rural, debiendo optar por la categoría básica o superior.

Disposición transitoria cuarta. Normas procedimentales.

Sin perjuicio de la aplicación de las normas procedimentales establecidas en esta Ley, en tanto no se proceda al desarrollo reglamentario a que se refiere el artículo 81, será aplicable la legislación autonómica reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora y, en su defecto, la legislación del Estado.

Disposición transitoria quinta. Régimen sancionador.

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

Disposición derogatoria. Derogación normativa.

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley, y en particular la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo; el Decreto 35/1996, de 30 de enero, por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo de Andalucía, y el Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía.

Disposición final primera. Modificación de la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Se modifica el Anexo I, Actividades de planificación, de la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los siguientes términos:

«14. Plan General del Turismo y Marcos Estratégicos para la Ordenación de los Recursos y las Actividades Turísticas».

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía.

Se añade una nueva disposición adicional a la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional novena. Caracterización del suelo de uso turístico.

A los efectos de su calificación y ordenación urbanística, mediante el correspondiente instrumento de planeamiento urbanístico, se considerará suelo de uso turístico el que en un porcentaje superior al cincuenta por ciento de la edificabilidad total del ámbito de ordenación determine la implantación de establecimientos de alojamiento turístico que cumplan los requisitos de uso exclusivo y de unidad de explotación. Dicho porcentaje podrá reducirse hasta en cinco puntos porcentuales sin perder su consideración de suelo de uso turístico siempre

que la edificabilidad correspondiente a este último porcentaje se destine a cualesquiera otros servicios turísticos definidos como tales en la legislación turística».

Disposición final tercera. Desarrollo reglamentario.

El desarrollo reglamentario de esta Ley se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 112 y 119.3 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición final cuarta. Delegación para la refundición de textos normativos.

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 109 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, se autoriza al Consejo de Gobierno para que, en el plazo de seis meses, desde la entrada en vigor de la presente Ley, apruebe los respectivos textos refundidos de las siguientes leyes:

a) Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía.

b) Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante.

c) Ley 3/1992, de 22 de octubre, de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía.

2. La autorización para refundir se extiende, además, a la regularización y armonización de los textos legales que se refunden, epigrafiando, en su caso, los títulos, capítulos y artículos del texto refundido.

Disposición final quinta. Entrada en vigor.

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

Sevilla, 23 de diciembre de 2011

JOSÉ ANTONIO GRIÑÁN MARTÍNEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

*LEY 14/2011, de 23 de diciembre, de Sociedades Cooperativas Andaluzas.*

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA A TODOS LOS QUE LA PRESENTE VIEREN, SABED:

Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente

LEY DE SOCIEDADES COOPERATIVAS ANDALUZAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La Constitución Española establece en su artículo 129.2 que los poderes públicos promoverán eficazmente las diversas formas de participación en la empresa y fomentarán, mediante una legislación adecuada, las sociedades cooperativas. Por su parte, el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 58.1.4.º atribuye competencias exclusivas a la Comunidad Autónoma en materia de fomento, ordenación y organización de cooperativas, y más específicamente la regulación y el fomento del cooperativismo; además, su artículo 172.2 establece que serán objeto de atención preferente, en las políticas públicas, las cooperativas y demás entidades de economía social.