



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

Comunitat Valenciana  
«DOGV» núm. 8313, de 8 de junio de 2018  
«BOE» núm. 157, de 29 de junio de 2018  
Referencia: BOE-A-2018-8950

---

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	7
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . . .	14
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . . .	14
Artículo 1. Objeto. . . . .	14
Artículo 2. Ámbito de aplicación. . . . .	14
CAPÍTULO II. Definiciones . . . . .	14
Artículo 3. Definiciones básicas. . . . .	14
LIBRO I. Gestión colaborativa y corresponsable . . . . .	16
TÍTULO I. Gobernanza turística . . . . .	16
CAPÍTULO I. Política turística . . . . .	16
Artículo 4. Objetivos de la política turística. . . . .	16
Artículo 5. Compromisos de actuación. . . . .	16
Artículo 6. Participación en la acción pública. . . . .	17
CAPÍTULO II. La competencia de la Generalitat en turismo . . . . .	18
Artículo 7. Atribuciones en materia de turismo. . . . .	18
Artículo 8. Las relaciones interadministrativas. . . . .	18
CAPÍTULO III. Órganos para la coordinación de la acción turística. . . . .	18
Artículo 9. Consejo Valenciano del Turismo. . . . .	18

Artículo 10. Comisión Interdepartamental de Turismo.. . . . .	19
Artículo 11. Comité de Ética del Turismo.. . . . .	19
CAPÍTULO IV. Organismo público para la gestión de la política turística . . . . .	20
Artículo 12. Turisme Comunitat Valenciana. . . . .	20
Artículo 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana. . . . .	21
TÍTULO II. Ética y hospitalidad: derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias y de las empresas turísticas . . . . .	22
CAPÍTULO I. Principios generales . . . . .	22
Artículo 14. Hospitalidad y equilibrio entre turistas y vecinos como principio básico. . . . .	22
Artículo 15. Políticas de turismo social inclusivo. . . . .	23
CAPÍTULO II. Derechos y obligaciones . . . . .	23
Sección primera. Las personas usuarias de servicios turísticos . . . . .	23
Artículo 16. Derechos.. . . . .	23
Artículo 17. Obligaciones.. . . . .	23
Sección segunda. Las empresas turísticas . . . . .	24
Artículo 18. Derechos.. . . . .	24
Artículo 19. Obligaciones.. . . . .	24
Artículo 20. Overbooking o sobreventa. . . . .	26
LIBRO II. Desarrollo de la competitividad turística . . . . .	26
TÍTULO I. El territorio como activo turístico de la Comunitat Valenciana . . . . .	26
CAPÍTULO I. Principios básicos de actuación . . . . .	26
Artículo 21. El territorio como activo turístico. . . . .	26
Artículo 22. La sostenibilidad de la actividad turística. . . . .	26
Artículo 23. Orientación turística del patrimonio natural y cultural. . . . .	27
CAPÍTULO II. Los recursos turísticos y el paisaje. . . . .	28
Artículo 24. Los recursos turísticos. . . . .	28
Artículo 25. El paisaje como recurso turístico. . . . .	28
TÍTULO II. Planificación territorial de la actividad turística . . . . .	29
CAPÍTULO I. La ordenación turística de base territorial . . . . .	29
Artículo 26. Planificación y estrategia turística. . . . .	29
Artículo 27. Planes de ordenación de los recursos turísticos, planes de intervención en ámbitos turísticos y zonas turísticamente saturadas. . . . .	29
CAPÍTULO II. Municipios y espacios turísticos . . . . .	30

Artículo 28. Los municipios y su carácter turístico. . . . .	30
Artículo 29. Estatuto del municipio turístico. . . . .	30
Artículo 30. Apoyo al desarrollo competitivo y sostenible de los municipios turísticos. . . . .	31
Artículo 31. Configuración de los espacios turísticos supramunicipales. . . . .	31
CAPÍTULO III. El destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas. . . . .	32
Artículo 32. El destino turístico Comunitat Valenciana. . . . .	32
Artículo 33. Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales. . . . .	32
Artículo 34. La marca «Comunitat Valenciana». . . . .	32
Artículo 35. Sistema integrado de marcas de destino. . . . .	33
TÍTULO III. Impulso de la competitividad turística . . . . .	33
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	33
Artículo 36. Impulso del turismo. . . . .	33
Artículo 37. Concepto de competitividad turística. . . . .	34
Artículo 38. Acciones para el impulso de la competitividad del sector turístico. . . . .	34
CAPÍTULO II. Instrumentos para la promoción turística . . . . .	35
Artículo 39. La promoción turística. . . . .	35
Artículo 40. Objetivos de la promoción turística. . . . .	35
Artículo 41. Líneas básicas de actuación. . . . .	35
Artículo 42. La red Tourist Info. . . . .	35
Artículo 43. El portal turístico de la Comunitat Valenciana. . . . .	36
CAPÍTULO III. Instrumentos para la gestión turística . . . . .	36
Artículo 44. Concepto. . . . .	36
Artículo 45. Ayudas y subvenciones al sector turístico. . . . .	36
Artículo 46. Profesionalización del sector turístico. . . . .	37
Artículo 47. Acciones de I+D+I. . . . .	37
Artículo 48. Sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento. . . . .	38
Artículo 49. Acciones de impulso a la calidad del sector turístico. . . . .	38
Artículo 50. Señalización turística. . . . .	39
Artículo 51. Distintivos, premios y reconocimientos. . . . .	39
LIBRO III. La actividad turística. . . . .	40
TÍTULO I. Ordenación del sector turístico . . . . .	40

CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	40
Artículo 52. Actividades y servicios turísticos. . . . .	40
Artículo 53. Ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos. . . . .	40
Artículo 54. Actividad clandestina y oferta ilegal. . . . .	41
Artículo 55. Empresas y establecimientos turísticos. . . . .	42
Artículo 56. Calidad, accesibilidad y seguridad de instalaciones y servicios. . . . .	42
Artículo 57. Sostenibilidad e integración paisajística. . . . .	42
Artículo 58. Distintivos. . . . .	42
Artículo 59. Seguros y garantías. . . . .	43
Artículo 60. Precios y reservas de los servicios turísticos. . . . .	43
Artículo 61. Dispensas. . . . .	43
Artículo 62. De los servicios de particulares y de los nuevos modelos de prestación de servicios a usuarios turísticos. . . . .	43
CAPÍTULO II. Alojamiento turístico. . . . .	44
Artículo 63. Empresas de alojamiento turístico. Concepto. . . . .	44
Artículo 64. Modalidades de alojamiento turístico. . . . .	44
Artículo 65. Viviendas de uso turístico. . . . .	44
Artículo 66. Principio de unidad de explotación. . . . .	44
Artículo 67. Aprovechamiento por turnos. . . . .	45
Artículo 68. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio. . . . .	45
CAPÍTULO III. Mediación turística. Agencias de viaje . . . . .	45
Artículo 69. Empresas turísticas de mediación. . . . .	45
Artículo 70. Agencias de viajes. . . . .	45
CAPÍTULO IV. Entretenimiento y ocio . . . . .	46
Artículo 71. Empresas de turismo activo. . . . .	46
Artículo 72. Establecimientos de restauración. . . . .	46
Artículo 73. Empresas turísticas de servicios complementarios. . . . .	46
Artículo 74. Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico. . . . .	47
CAPÍTULO V. Difusión, asesoramiento e información . . . . .	47
Artículo 75. Profesión de guía oficial de turismo. . . . .	47
Artículo 76. Guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea. . . . .	47
CAPÍTULO VI. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana . . . . .	47

Artículo 77. Naturaleza e inscripción. . . . .	47
Artículo 78. Modificación y baja. . . . .	48
Artículo 79. Colaboración en la gestión del registro de turismo. . . . .	48
CAPÍTULO VII. Arbitraje . . . . .	48
Artículo 80. Métodos alternativos a la resolución de conflictos: arbitraje y mediación. . . . .	48
TÍTULO II. Disciplina turística . . . . .	49
CAPÍTULO I. Inspección turística. . . . .	49
Artículo 81. Inspección en materia turística. . . . .	49
Artículo 82. El personal de la inspección. . . . .	49
Artículo 83. Ejercicio de la actuación inspectora. . . . .	50
Artículo 84. Funciones de la inspección turística. . . . .	50
Artículo 85. Actas de inspección. . . . .	51
CAPÍTULO II. Potestad sancionadora . . . . .	51
Artículo 86. Disposiciones generales. . . . .	51
Artículo 87. Tipos de sanciones. . . . .	51
Artículo 88. Personas responsables. . . . .	51
Artículo 89. Responsabilidad. . . . .	52
Artículo 90. Viajes combinados. . . . .	52
CAPÍTULO III. Infracciones y sanciones . . . . .	52
Artículo 91. Infracciones leves. . . . .	52
Artículo 92. Infracciones graves. . . . .	53
Artículo 93. Infracciones muy graves. . . . .	54
Artículo 94. Sanciones. . . . .	54
Artículo 95. Graduación de las sanciones. . . . .	55
Artículo 96. Prescripción. . . . .	55
CAPÍTULO IV. El procedimiento sancionador . . . . .	56
Artículo 97. Principios generales. . . . .	56
Artículo 98. Órganos competentes. . . . .	56
Artículo 99. Medidas provisionales y cautelares. . . . .	56
Artículo 100. Presunción de no existencia de responsabilidad. . . . .	56
Artículo 101. Resolución del procedimiento. . . . .	56

Artículo 102. Ejecución y multa coercitiva. . . . .	56
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	56
Disposición adicional primera. Convenios, contratos y disposiciones vigentes. . . . .	56
Disposición adicional segunda. . . . .	56
<i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .	57
Disposición transitoria primera. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. . . . .	57
Disposición transitoria segunda. Turisme Comunitat Valenciana. . . . .	57
Disposición transitoria tercera. Régimen sancionador. . . . .	57
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	57
Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .	57
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	57
Disposición final primera. Desarrollo reglamentario. . . . .	57
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	57

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 30 de diciembre de 2019

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

PREÁMBULO

I

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

En un momento como el actual, se están produciendo nuevas situaciones en torno a la actividad turística que requieren redactar una norma innovadora que garantice la sostenibilidad, calidad y competitividad del modelo turístico superando el estricto concepto de sector turístico y fortaleciendo con ello la denominada economía turística, entendida como las repercusiones de esta actividad sobre el conjunto de transversalidades tanto de orden social como cultural, institucional, territorial y medioambiental. Una norma en la cual cuestiones como la inteligencia en los sistemas de conocimiento y gestión, la hospitalidad, el código ético del turismo, las consecuencias del cambio climático, los nuevos modelos empresariales, la valorización del territorio y del paisaje, la relevancia de la cultura, las señas de identidad y tradición local, la cooperación y participación de los agentes locales en un nuevo modelo de gobernanza o el uso de las tecnologías de la información y de las redes sociales, cuenten con un singular protagonismo fomentando un producto diversificado y diferencial.

Es necesario facilitar el tránsito hacia un cambio de mentalidad sobre el turismo y su modelo de gestión, modelo concebido para posibilitar un uso racional del territorio, una mayor satisfacción de las personas visitantes, una mayor implicación de la población local y el incremento de la riqueza para la Comunitat Valenciana proveniente del sector que más contribuye al producto interior bruto y al empleo. En definitiva, afrontar los nuevos desafíos apostando por la economía turística, su sostenibilidad social y ambiental y las sinergias con el resto del sistema productivo valenciano, para poner al servicio de las necesidades de residentes, visitantes y recursos de la Comunitat Valenciana el conjunto de medios y actividades que existen y se desarrollan.

En ese contexto, esta ley se aborda con el objeto de generar las condiciones que propicien la evolución de la actividad turística hacia un nuevo modelo que permita facilitar la integración de las personas visitantes con la población, la cultura y el medio ambiente locales. Motivo por el que se plantea hacer una ley innovadora que diferencie a la Comunitat Valenciana respecto a otros destinos; contemplar nuevos fenómenos como la economía colaborativa, el uso de las nuevas tecnologías, las redes sociales o la «gestión inteligente» de los destinos; valorizar la historia, la cultura, las tradiciones, el territorio y el paisaje de la Comunitat Valenciana; adaptar la normativa existente a la realidad actual; definir la planificación turística a corto y medio plazo; abordar cuestiones complejas como el municipio turístico, la gobernanza y las competencias en la gestión, el papel de las marcas, partiendo de la realidad de que todo el territorio de la comunidad conforma un destino turístico; ampliar el objeto de la ley, ir más allá de la concepción tradicional de actividad turística haciendo un texto inclusivo que considere también las necesidades sociales asociadas al turismo como el ocio e introduzca el concepto hospitalidad como condición necesaria que establezca el marco de relación de las personas visitantes con la población local; dar protagonismo a cuestiones como la sostenibilidad o la accesibilidad; introducir referencias al código ético del

turismo e incluir la perspectiva de género a partir de la elaboración planes de igualdad en las empresas y acabando con la brecha salarial.

Resulta, pues, ineludible tomar en consideración las disposiciones del Código ético mundial para el turismo que aprobó la Organización Mundial de Turismo (OMT) y que se ha adaptado a los rasgos propios e identitarios de la Comunitat Valenciana como destino europeo y mediterráneo a través de la implementación del Código ético del turismo valenciano. Si bien, *de facto*, ambos códigos no son jurídicamente vinculantes, en ellos se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo, siendo un marco de referencia para las personas interesadas en el sector con el objetivo de reducir al mínimo los efectos negativos que puede generar sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural al tiempo que se fijan las directrices para aprovechar los beneficios de la actividad turística en la promoción del desarrollo.

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

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

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

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

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

Por su parte, la Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, incorporó a la citada Ley 3/1998 la regulación de nuevas modalidades de prestación de servicios turísticos demandadas por los agentes turísticos.

Consecuentemente, también se han ido introduciendo modificaciones parciales de las respectivas disposiciones reglamentarias en estos apartados. No obstante, se realizaron aquellos ajustes que, por imperativo legal, no admitían demora, si bien el calado de los

citados cambios en la normativa básica exigían una reforma más profunda como la que se aborda en esta nueva ley. Así, entre otros aspectos, el nuevo texto incorpora, como principio general, el libre acceso a la actividad turística por los operadores legalmente establecidos en otras comunidades autónomas o en otros estados miembros de la Unión Europea, sin perjuicio de contemplar supuestos sujetos a la presentación de una simple comunicación o una declaración responsable, normalmente vinculada a la habilitación de infraestructuras físicas. Igualmente, se aborda la constitución de seguros y otras garantías en los supuestos en que se estima necesario para salvaguardar los intereses de las personas usuarias de los servicios turísticos.

Por otra parte, hay que señalar que uno de los ejes esenciales de actuación de las administraciones públicas radica en promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Este objetivo, ya recogido en el artículo 9.2 de la Constitución española, ha venido siendo objeto de una especial atención en el ámbito internacional que evidencia una gran sensibilidad en torno a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social. Su trasunto jurídico se encuentra en distintas disposiciones normativas, como en la Directiva 2000/43/CE, que se ocupa del principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por motivo de su origen racial o étnico, en la Directiva 2000/78/CE, para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual, en la Directiva 2002/73/CE, para la igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, además de, como se ha señalado y para el ámbito que nos ocupa, en el citado Código ético mundial para el turismo.

En nuestro ordenamiento jurídico, el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, determina las pautas básicas para lograr la igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional a partir de los principios de vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de diversidad funcional.

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

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

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

Un adecuado desarrollo y materialización de las previsiones que contempla la ley requieren de una gestión colaborativa que ordene las acciones de la administración turística dirigidas a favorecer la competitividad del sector y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios turísticos que solo es posible desde la participación en la acción pública, tanto de los agentes profesionales y de quienes residen en la Comunitat Valenciana como de aquellas personas que la visitan. Por ello, se debe contar con una gobernanza dirigida a facilitar los cauces de acceso a la administración turística valenciana, tanto potenciando los existentes como habilitando nuevas vías, incluyendo la incorporación de todos los grupos de interés en los órganos colegiados consultivos y asesores del Consell en materia de turismo. En este terreno cobra especial importancia la participación ciudadana que contribuya a orientar las actuaciones dirigidas a preservar el bienestar de las comunidades receptoras de turistas, a cuya finalidad también se dirigen una serie de obligaciones básicas para las personas usuarias de los servicios turísticos, vinculadas a la ética del turismo.

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

Es igualmente necesario estructurar una planificación estratégica del turismo de la Comunitat Valenciana que, impulsada por el Consell con la participación de las administraciones públicas y de los agentes turísticos, en coherencia con la infraestructura verde de la Comunitat Valenciana y la Estrategia territorial de la Comunitat Valenciana, vertebré el territorio atendiendo a los recursos consolidados y las potencialidades susceptibles de comercializarse como productos turísticos, partiendo fundamentalmente de la valorización de nuestra cultura y nuestro paisaje. Ello debe conducir a la generación de un nuevo modelo turístico que lleve consigo tanto la conservación y mejora del paisaje del litoral, tratando con especial cuidado los frentes marítimos y recualificando ambiental y paisajísticamente los asentamientos turísticos, como el impulso del turismo de interior. Unas propuestas de actuación que partan del territorio como recurso, estén auspiciadas por criterios de sostenibilidad y transiten hacia modelos de desarrollo incluyentes y sostenibles, como recoge la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 2015.

Las consideraciones expuestas justifican la oportunidad y necesidad de una reforma de la regulación del turismo de forma amplia y sistemática al amparo de la competencia exclusiva de la Generalitat en materia de turismo que le otorga el artículo 49.1.12.<sup>a</sup> del Estatuto de autonomía de la Comunitat Valenciana.

Esta disposición está incluida en el Plan normativo de la administración de la Generalitat para 2017.

## II

Esta ley se estructura en ciento dos artículos, ordenados en siete títulos que se agrupan en tres libros y un título preliminar, completados con una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, una derogatoria y dos finales.

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

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

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

III

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

El título I se dedica a la gobernanza turística, contiene los compromisos de actuación a los que han de ajustarse las actuaciones de la administración turística valenciana, que requieren de una eficaz materialización en ámbitos como la calidad, mejora de la competitividad, sostenibilidad, hospitalidad, agilidad administrativa y participación. Estos compromisos son recogidos en los capítulos I y II, mientras que el capítulo III recoge los diferentes órganos para la coordinación de la acción turística, y el capítulo IV, el cambio de denominación de la actual Agència Valenciana del Turisme, cuyo desarrollo queda pendiente de las correspondientes elaboraciones reglamentarias.

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

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

IV

El libro II está dedicado al desarrollo de la competitividad turística, orientando las acciones hacia el desarrollo de una oferta turística argumentada en el territorio, con productos o segmentos turísticos específicos y con la participación de la población local.

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

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

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

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

El capítulo I, titulado «La ordenación turística de base territorial», recoge quién es el encargado de la formulación y redacción del plan estratégico del turismo de la Comunitat Valenciana, que se perfila como un instrumento de ordenación de los recursos turísticos de la comunidad que deberán respetar el resto de administraciones públicas valencianas y que establecerá programas sobre sectores, productos o ámbitos y destinos turísticos de actuación preferente.

El capítulo II reconoce el carácter turístico de los municipios de la Comunitat Valenciana y la orientación de sus servicios al cumplimiento de los principios y conceptos básicos recogidos en la ley, a la vez que prevé la elaboración de un estatuto del municipio turístico que regule de manera detallada su régimen jurídico. Además, prevé instrumentos de planificación territorial tendentes a identificar espacios turísticos supramunicipales y la

orientación de sus programas de actuación sobre la base de su componente litoral, urbano y de interior.

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

El título III se refiere al impulso de la competitividad turística, entendiendo este como el conjunto de medidas que realizan las administraciones públicas tendentes a la potenciación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

El capítulo I recoge las disposiciones generales y las acciones de las administraciones públicas de la comunidad encaminadas a estimular la mejora de la competitividad del sector turístico valenciano.

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

Los instrumentos para la gestión turística vienen reflejados en el capítulo III, considerando instrumentos de gestión las actuaciones singulares y sistemas de trabajo promovidos por del Consell en materia de turismo orientados a mejorar la competitividad turística y a propiciar una gestión más eficiente de la actividad. En este terreno cobran especial importancia los centros de turismo (CDT), dedicados a la formación, cualificación y fomento de la inserción profesional en el ámbito turístico.

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

## V

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

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

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

El capítulo I recoge los principios generales aplicables a los prestadores de servicios turísticos y a las empresas y a los establecimientos donde se realiza la actividad turística. Mención expresa merece la referencia a los servicios prestados por las personas particulares y a los nuevos modelos de prestación a personas usuarias de servicios turísticos, de forma directa o a través de plataformas publicitarias o empresas especializadas.

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

El capítulo III recoge la intermediación turística con especial atención a las agencias de viajes, previendo la suscripción de garantías dirigidas a asegurar posibles resarcimientos a la clientela, derivados de las prestaciones contratadas, extremo que ya contemplan el vigente texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Novedoso resulta el capítulo IV sobre entretenimiento y ocio, en cuanto que contempla una modalidad de actividad turística que se va abriendo espacio en los mercados, como el llamado turismo activo y los servicios complementarios relacionados con el turismo, en el que se han ido especializando distintas empresas para atender una demanda incipiente.

El capítulo V, titulado «Difusión, asesoramiento e información», se refiere a la actividad profesional de guía oficial de turismo y al acceso a su ejercicio, sujeto a acreditación, así como las circunstancias para el ejercicio de la actividad de los guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea.

El capítulo VI regula el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana como un registro, público y gestionado por el departamento competente en materia de turismo, en el que se inscribirán, de oficio, las empresas, establecimientos y prestadores de servicios turísticos de la Comunitat Valenciana cuando presenten la correspondiente comunicación o declaración responsable, y a los que se asignará la clasificación y modalidad que proceda. El registro cumplirá con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

El capítulo VII se refiere al arbitraje como un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre personas usuarias de servicios turísticos, y el empresariado del sector, que se regirá por las disposiciones aplicables al sistema arbitral de consumo.

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

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

El capítulo II, dedicado a la potestad sancionadora, establece una definición genérica de infracción administrativa en materia de turismo, recoge los tipos de sanción e identifica a los posibles sujetos responsables contemplando, además de a las empresas turísticas, a quienes desarrollen la actividad turística sin haber presentado la correspondiente comunicación o declaración responsable o no cuenten con la acreditación que sea preceptiva.

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

El capítulo IV aborda el procedimiento sancionador y las singularidades de este, que deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre,

de régimen jurídico del sector público. Especial referencia merece la posibilidad de adoptar medidas cautelares por razones de seguridad o medidas provisionales tendentes a asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones generales

#### CAPÍTULO I

##### Objeto y ámbito de aplicación

###### **Artículo 1.** *Objeto.*

Esta ley tiene por objeto la promoción y ordenación de la actividad turística de la Comunitat Valenciana y el impulso de actividades de ocio vinculadas a la misma, el fomento y modernización de su sector turístico, el impulso de la hospitalidad como elemento básico en la relación entre residentes y turistas así como proporcionar un marco normativo para la acción de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana que facilite la preservación y mejora de los recursos turísticos y su planificación y vertebración en el territorio.

###### **Artículo 2.** *Ámbito de aplicación.*

Los preceptos de esta ley se aplicarán a las empresas turísticas y a sus establecimientos, a quienes presten servicios turísticos o afines, a las personas usuarias de servicios turísticos, a la sociedad receptora, a los recursos y actividades que integran el sector turístico y a las administraciones y entidades públicas que desarrollen su actividad en el ámbito del turismo. Todo ello en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

#### CAPÍTULO II

##### Definiciones

###### **Artículo 3.** *Definiciones básicas.*

A los efectos de esta ley y de la normativa que la desarrolle, se entiende por:

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

b) Administración turística: cualquiera de los órganos de las administraciones públicas con competencias en materia de turismo en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como las entidades que, por razón de su creación, adscripción o participación, quedan vinculadas a aquellos, con independencia de su naturaleza jurídica.

c) Agentes turísticos: organizaciones y demás personas jurídicas que operan en el sector turístico para fomentar el crecimiento económico y desarrollo social.

d) Empresa turística: persona física o jurídica que, en nombre propio, de forma permanente o temporal y con ánimo de lucro, se dedica al desarrollo de una actividad turística o a la prestación de algún servicio turístico.

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

f) Ética del turismo: conjunto de principios y actuaciones públicas y privadas vinculadas a la actividad turística y encaminadas a contribuir al entendimiento y respeto mutuo entre personas y sociedades, al desarrollo personal y colectivo, al desarrollo sostenible, al aprovechamiento y enriquecimiento cultural, al desarrollo local y al turismo social, tal como

contempla el Código ético mundial para el turismo y su adaptación al ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

g) Gobernanza turística: manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero promoviendo la responsabilidad social y la cooperación entre las administraciones públicas, la ciudadanía, el empresariado, las personas trabajadoras y profesionales del sector y el resto de agentes.

h) Hospitalidad: atención y trato proporcionado a las personas usuarias de servicios turísticos desde el respeto a su idioma, hábitos, tradiciones, creencias y libertad de conciencia, con el fin de proporcionar la mayor satisfacción posible de sus expectativas de acuerdo con los valores que nos identifican como sociedad abierta, tolerante y mediterránea.

i) Ocio: conjunto de actividades voluntariamente elegidas donde la persona participante es el actor principal, que constituyen una vivencia lúdica y que son susceptibles de transformar nuestras sociedades convirtiéndolas en más humanas e inclusivas, desde el respeto y con el límite de los derechos del resto de la ciudadanía.

j) Producto turístico: bien o servicio que es utilizado para el consumo turístico compuesto por una serie de elementos tangibles o intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamientos e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos cuya finalidad es satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas usuarias de servicios turísticos.

k) Recursos turísticos: bienes, valores, elementos o manifestaciones de la realidad física, geográfica, natural, cultural, histórica, social o económica que sean susceptibles de generar flujos o corrientes turísticas.

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

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

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

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

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

q) Turismo sostenible: modelo de planificación turística que pretende contribuir de forma efectiva a los objetivos de desarrollo sostenible y que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para conciliar el desarrollo de la actividad turística con la protección del medio ambiente, la racionalización en el uso de los recursos naturales, la recualificación paisajística y las necesidades de la sociedad receptora.

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

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

t) Visitante: persona que realiza desplazamientos turísticos sin pernoctar.

LIBRO I

**Gestión colaborativa y corresponsable**

TÍTULO I

**Gobernanza turística**

CAPÍTULO I

**Política turística**

**Artículo 4.** *Objetivos de la política turística.*

La política turística del Consell se orientará a mejorar, diversificar y potenciar la oferta turística de la Comunitat Valenciana; a incrementar su calidad, rentabilidad socioeconómica y competitividad; a adecuar el territorio turístico y el paisaje en que se ejerce la actividad; a adecuar el producto a las necesidades de la demanda; a procurar el bienestar de las personas residentes y de las personas usuarias de servicios turísticos, y a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a gozar de un turismo accesible e inteligente, así como a fomentar la sostenibilidad social y ambiental y el desarrollo local mediante la diversificación y la desestacionalización, la colaboración y cooperación con los agentes sociales, la participación ciudadana, la consolidación y el crecimiento de la ocupación en el sector turístico, así como la formación y el fomento de la investigación y la innovación turísticas.

**Artículo 5.** *Compromisos de actuación.*

La política turística del Consell se sustentará en los siguientes compromisos:

a) Compromiso de sostenibilidad: alineación de las estrategias con los objetivos de desarrollo sostenible y promoción del comportamiento socialmente responsable de los agentes turísticos, de los turistas y de la población, para que contribuyan al desarrollo sostenible; orientando la actividad turística hacia actuaciones capaces de conciliar el crecimiento económico, la mejora de la calidad de vida, la competitividad y la eficiencia con la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales y culturales y la recualificación paisajística de los espacios turísticos.

b) Compromiso de hospitalidad: impulsando la hospitalidad de la sociedad, de las empresas turísticas y de cualquier entidad en contacto con el turismo, fomentando la inclusión y el conocimiento y respeto a las creencias, libertad de conciencia y costumbres de las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes, mediante el impulso de la formación específica de los agentes turísticos sobre su cultura, tradiciones, hábitos y expectativas de los turistas, contribuyendo a la caracterización de la Comunitat Valenciana como un destino plural, accesible y hospitalario desde la observancia de los principios básicos del Código ético mundial para el turismo.

c) Compromiso de seguridad y garantía: procurará la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para velar por la protección de las usuarias y usuarios turísticos y de sus bienes, buscando la corresponsabilidad de todos los agentes implicados en el desarrollo de la actividad turística. Igualmente, velará por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la seguridad alimentaria, de acuerdo con la normativa de higiene y sanidad vigentes, de las usuarias y usuarios turísticos. Asimismo, velará por la seguridad laboral, la calidad del trabajo, la prevención de riesgos laborales y los derechos adquiridos de las trabajadoras y trabajadores del sector turístico.

d) Compromiso de vertebración territorial: contribución, en coordinación con el resto de departamentos del Consell, a vertebrar y cohesionar el territorio valenciano desde la planificación y el desarrollo sostenible de los diferentes espacios turísticos y, de manera especial, de aquellos territorios donde la activación de los recursos ligados a esta

planificación pueda suponer una oportunidad de desarrollo sostenible, cultural, social y económico. Se respetarán, en todo caso, las costumbres, tradiciones y peculiaridades de cada lugar.

En este sentido, el interior de la Comunitat Valenciana recibirá especial atención para la puesta en marcha de cuantos mecanismos y acciones se consideren necesarias para crear, potenciar y desarrollar un marco de oportunidades en dicho territorio desde la actividad turística.

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

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

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

h) Compromiso de transparencia: garantizando que las decisiones que se adopten, las acciones que se promuevan y las prácticas que se desarrollen en el ámbito turístico sean conformes a las normas establecidas, informando de forma clara, precisa y completa de los impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de la acción pública. A tales efectos, se establecerán los necesarios mecanismos y canales de comunicación.

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

j) Compromiso de respeto entre los derechos de turistas y vecinos: asegurando como objetivo prioritario a tener en cuenta en toda la intervención pública de la Generalitat Valenciana, el total respeto y equilibrio entre el derecho al disfrute de las usuarias y usuarios de servicios turísticos y el derecho al descanso, la habitabilidad y el disfrute de sus municipios y ciudades de las vecinas y vecinos.

k) Compromiso de turismo accesible e inclusivo: impulsando políticas integrales y aquellas medidas necesarias con el fin de hacer efectivo el derecho de las personas con discapacidad o diversidad funcional a gozar de un turismo accesible e inteligente, en colaboración con las entidades locales, las entidades públicas y privadas del sector y las entidades sin ánimo de lucro que implementen programas de turismo accesible.

l) Compromiso de igualdad: garantizando la igualdad de trato entre hombres y mujeres y la no discriminación en el sector turístico, conforme a la legislación aplicable.

#### **Artículo 6. Participación en la acción pública.**

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

Cada administración pública con competencias en materia de turismo, en su respectivo ámbito, hará partícipe de sus actuaciones a los agentes turísticos y la ciudadanía, teniendo en cuenta la representatividad de los agentes del sector y el bienestar y los derechos de la población afectada por la recepción del turismo.

Para ello, el departamento del Consell competente en materia de turismo establecerá sistemas y medios telemáticos adecuados y accesibles que garanticen una comunicación directa y ágil con la administración competente en la materia.

CAPÍTULO II

**La competencia de la Generalitat en turismo**

**Artículo 7.** *Atribuciones en materia de turismo.*

El Consell desarrollará las actuaciones de promoción, fomento y ordenación del turismo de la Comunitat Valenciana de acuerdo con los principios recogidos en esta ley, coordinando sus acciones con las de otras administraciones públicas competentes en materia de turismo y contando con la colaboración del sector empresarial y la participación ciudadana.

**Artículo 8.** *Las relaciones interadministrativas.*

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

2. El departamento del Consell competente en materia de turismo colaborará con los organismos públicos de la administración general del Estado con competencia en la materia en la promoción exterior de la Comunitat Valenciana.

3. En la puesta en marcha de los instrumentos de planificación turística, se recabará la participación activa de las diputaciones provinciales, municipios y otras entidades locales de ámbito supramunicipal y, en su caso, de los agentes implicados del sector turístico, como organizaciones empresariales, ciudadanía, asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores, asociaciones de desarrollo local, así como expertos o entidades de reconocido prestigio en materia turística. Los criterios y formas de participación de los diferentes actores se establecerán reglamentariamente, observando la debida proporcionalidad, debiéndose acompañar, en todo caso, un informe de dicha participación para la puesta en marcha de los citados instrumentos de planificación turística.

CAPÍTULO III

**Órganos para la coordinación de la acción turística**

**Artículo 9.** *Consejo Valenciano del Turismo.*

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

2. El consejo contará con representantes de las administraciones públicas y de los agentes implicados en el sector turístico valenciano, al menos con organizaciones sindicales y empresariales, asociaciones de personas consumidoras y usuarias, asociaciones de desarrollo local, asociaciones vecinales, entidades no lucrativas entre cuyos fines figure la conservación del patrimonio cultural y natural, así como expertos y personas de reconocido prestigio en materia turística.

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

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

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

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

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

e) Incidir en la formación de una conciencia general de la relevancia socioeconómica y cultural del turismo y de que el turismo puede contribuir de manera decisiva al desarrollo sostenible de la Comunitat Valenciana.

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

g) Buscar en sus actuaciones el equilibrio entre los derechos de las usuarias y usuarios turísticos y los derechos de las vecinas y vecinos residentes en el territorio.

h) Elaborar un informe anual sobre las reuniones mantenidas y las actividades desarrolladas por el Consejo Valenciano del Turismo.

4. Su régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición y régimen de elección de sus miembros serán objeto de desarrollo reglamentario mediante decreto del Consell.

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

#### **Artículo 10. Comisión Interdepartamental de Turismo.**

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

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

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

b) Coordinar, fomentar e impulsar las actuaciones del conjunto de los departamentos en los que se organiza la administración de la Generalitat, promoviendo el cumplimiento de los principios del Código ético mundial del turismo.

c) Proponer medidas innovadoras de fomento del turismo en las que puedan participar las consellerías.

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

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

f) Analizar las externalidades que, en su caso, pueda tener el turismo en los municipios y ciudades del territorio valenciano, promoviendo actuaciones y medidas para su prevención y reducción en los casos que puedan ser negativas para la sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural.

g) Proponer el desarrollo de un programa de acciones específicas sobre seguridad laboral y prevención de riesgos laborales a través del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (Invassat) sobre la base de estudios realizados por los y las técnicos de prevención de riesgos laborales, la seguridad social, los sindicatos, las empresas turísticas y las personas prestadoras de servicios turísticos sobre las cargas de trabajo de las trabajadoras y trabajadores turísticos, para mejorar la I+D+I de la industria turística y sus condiciones laborales.

3. Su régimen de organización y funcionamiento así como la determinación de su composición, estarán establecidos reglamentariamente.

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

#### **Artículo 11. Comité de Ética del Turismo.**

1. Es el órgano consultivo encargado de impulsar la implementación de los principios del Código ético mundial para el turismo y, en concreto, su adaptación a la idiosincrasia de la Comunitat Valenciana a través del Código ético del turismo valenciano. A dicho comité,

adscrito al departamento del Consell con competencias en materia de turismo, le corresponderán, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asesorar acerca de la interpretación correcta del Código ético mundial para el turismo y sus posibles aplicaciones.
- b) Realizar informes a petición de los distintos agentes turísticos sobre el desarrollo de los principios del código.
- c) Gestionar las notificaciones de alertas y denuncias sobre los posibles incumplimientos del código ético.
- d) Colaborar en la resolución de conflictos relacionados con el seguimiento y la aplicación del código ético.
- e) Impulsar la formación de los agentes implicados en la actividad turística en ética y responsabilidad social y en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.
- f) Proponer acciones de desarrollo y mejora para el cumplimiento de los principios del código ético y para la comunicación con el Comité Mundial de Ética del Turismo.

2. Reglamentariamente se concretará su composición y se establecerá su régimen de organización y funcionamiento.

## CAPÍTULO IV

### **Organismo público para la gestión de la política turística**

#### **Artículo 12.** *Turisme Comunitat Valenciana.*

1. La Agència Valenciana del Turisme, entidad de derecho público de las previstas en el artículo 2.3.a.3.º y artículo 3.1.c, perteneciente al sector público instrumental e integrado en el sector público administrativo, de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, se denominará Turisme Comunitat Valenciana.

2. Turisme Comunitat Valenciana conforma el ente público de la Generalitat a quien corresponde el fomento y ejecución de la política turística de la Comunitat Valenciana. Queda adscrito al departamento del Consell con competencias en materia de turismo en los términos que reglamentariamente se determinen.

3. Turisme Comunitat Valenciana, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, estará dotado de autonomía económica y administrativa y se regirá, en el desempeño de sus funciones, por lo establecido en esta ley y sus normas de desarrollo, por la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, y por la legislación general que sea de aplicación.

Reglamentariamente se desarrollarán su composición, organización, régimen jurídico, facultades y funcionamiento de sus órganos.

4. Constituye el objeto de Turisme Comunitat Valenciana, como organismo público responsable de la gobernanza turística y del impulso y ejecución de la política en materia de turismo:

- a) El fomento e impulso del turismo ético definido en el Código ético mundial para el turismo.
- b) La mejora de la competitividad, la calidad del producto, la innovación tecnológica, la formación y la mejora del rendimiento del sector turístico valenciano.
- c) El desarrollo de la promoción, difusión y comunicación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.
- d) La planificación y contribución a la vertebración y la dinamización del territorio a través de los espacios turísticos.
- e) La sostenibilidad económica, social y medioambiental del turismo.
- f) Cualquier otro que le sea fijado expresamente por el Consell de la Generalitat. Asimismo, impulsará la colaboración público-privada a través de fórmulas de consenso, interlocución y diálogo con las marcas y responsables del sector turístico de la Comunitat Valenciana.

Cuando Turisme Comunitat Valenciana ejerza funciones administrativas, se regirá por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y disposiciones de desarrollo, y por las demás normas que resulten de aplicación en el desempeño de tales funciones.

En cuanto al resto de su actividad, se sujetará al ordenamiento jurídico privado, excepto en la formación de la voluntad de sus órganos, en el ejercicio de las potestades administrativas que tengan atribuidas, en sus estatutos y en la legislación presupuestaria, y en los aspectos específicamente regulados en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, antes citada, y el texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado mediante Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

5. Para el cumplimiento de dichos fines, Turisme Comunitat Valenciana podrá desarrollar sus actividades a través de convenios, sociedades, fundaciones u otras fórmulas de colaboración con entidades públicas y privadas pudiendo también constituir o participar en el capital de toda clase de entidades que adopten la forma de sociedad mercantil y cuyo objeto social está vinculado con los fines y objetivos de aquella.

6. El personal al servicio de Turisme Comunitat Valenciana será funcionario o laboral y se regirá por lo previsto en la normativa reguladora de los funcionarios públicos y por la normativa laboral. El personal funcionario que preste servicios en la entidad continuará adscrito orgánicamente al departamento del Consell que ostente las competencias en materia de turismo.

7. Turisme Comunitat Valenciana se financiará con cargo a los siguientes recursos:

- a) Las dotaciones correspondientes de los presupuestos de la Generalitat.
- b) Los ingresos ordinarios y extraordinarios generados por el ejercicio de sus actividades.
- c) Los productos y rentas de su patrimonio.
- d) Los créditos, préstamos, empréstitos y otras operaciones que pueda concertar.
- e) Las subvenciones, herencias, legados, donaciones y cualquier otra aportación voluntaria de las entidades u organismos públicos y privados y de los particulares.
- f) Los demás ingresos de derecho público o privado que le sea autorizado percibir o que pudieran corresponderle conforme a la normativa vigente.
- g) Cualesquiera otros recursos que le puedan ser atribuidos, siempre que ello no afecte ni pueda afectar a su independencia.

8. Por la conselleria competente en materia de hacienda se dictarán, en su caso, las disposiciones necesarias para la aplicación de la presente disposición.

### **Artículo 13.** *Estructura de Turisme Comunitat Valenciana.*

1. La estructura básica de Turisme Comunitat Valenciana estará constituida por los siguientes órganos:

- a) Comité Estratégico de Gestión.
- b) Comité de Dirección.
- c) Presidencia.
- d) Vicepresidencia.
- e) Dirección.
- f) Secretaría General.

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

Podrán formar parte de este comité las asociaciones de ámbito autonómico más representativas del sector turístico valenciano, el Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana, las entidades titulares de las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana, las universidades valencianas y centros de conocimiento, las organizaciones sindicales, la FVMP y el Comité de Ética del Turismo a que se refiere el artículo 11 de esta ley.

A efectos de la vertebración turística que persigue el objeto de esta ley, al menos dos de los veinte componentes del comité estratégico estarán reservados a personas cuya representatividad, bien sea del sector público o privado, sea del interior de la Comunitat Valenciana.

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

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

3. Al Comité de Dirección, órgano superior colegiado de gobierno y dirección de Turisme Comunitat Valenciana, le corresponde ejercer, sin otras limitaciones que las establecidas en las leyes y sin perjuicio de las atribuciones de la Presidencia y de los demás órganos de la entidad, cuantas facultades y poderes, en general, sean precisos para el cumplimiento de sus fines.

4. El presidente o presidenta de la entidad, que lo será a su vez del Comité de Dirección y del Comité Estratégico de Gestión, será el titular del órgano del Consell con competencias en materia de turismo y ostentará la superior representación de Turisme Comunitat Valenciana en todas sus relaciones con entidades públicas o privadas, con las salvedades que puedan establecerse reglamentariamente.

5. La persona titular de la Vicepresidencia sustituirá a la titular de la Presidencia en casos de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal y en aquellas funciones que esta le delegue con carácter permanente o temporal.

6. A la Dirección de la entidad le corresponderá la dirección, coordinación y gobierno ordinario de la entidad.

7. La Secretaría General supervisará y coordinará la gestión de los departamentos del organismo y prestará asistencia técnica a los órganos directivos en todo lo que se requiera.

8. Turisme Comunitat Valenciana podrá contar con un grupo de personas expertas, del que formarán parte profesionales e investigadoras y personas de reconocido prestigio en materia turística que, actuando como *think tank* o laboratorio de ideas y a petición del comité de dirección de dicho organismo o por propia iniciativa, podrán proponer iniciativas y aportar análisis y opiniones sobre aspectos que resulten relevantes para el turismo de la Comunitat Valenciana.

9. El resto de funciones de los órganos de la entidad se desarrollarán reglamentariamente.

## TÍTULO II

### **Ética y hospitalidad: derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias y de las empresas turísticas**

#### CAPÍTULO I

##### **Principios generales**

**Artículo 14.** *Hospitalidad y equilibrio entre turistas y vecinos como principio básico.*

1. La hospitalidad, entendida como la atención y trato proporcionado a las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes desde el respeto a su idioma, hábitos, tradiciones y libertad de conciencia y creencias, será objeto de atención específica en el ámbito turístico por parte de las administraciones públicas, tanto en las actuaciones de promoción del turismo como mediante incentivos y distinciones dirigidos a reconocer y estimular acciones y comportamientos significativamente destacables.

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

3. Correlativamente al principio de hospitalidad, el derecho al descanso, al bienestar y a la repercusión positiva en la calidad de vida consecuencia de la actividad turística será objeto de atención específica por parte de las administraciones públicas.

**Artículo 15.** *Políticas de turismo social inclusivo.*

1. La administración turística fomentará el desarrollo del turismo social para facilitar el acceso de toda la ciudadanía al ocio, a los viajes y a las vacaciones.

2. Especialmente, fomentarán y facilitarán el turismo de las familias, de la juventud y el estudiantado, de las personas mayores y de las personas con diversidad funcional.

CAPÍTULO II

**Derechos y obligaciones**

**Sección primera. Las personas usuarias de servicios turísticos**

**Artículo 16.** *Derechos.*

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

a) Recibir de las empresas turísticas información objetiva, veraz y comprensible, completa y previa a su contratación sobre los servicios que se les oferten, así como sobre el precio final, incluidos los impuestos. Y a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente.

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

c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas 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.

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

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

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

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

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

i) Formular quejas y reclamaciones y obtener información accesible y veraz sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos a través de la mediación y el arbitraje. Asimismo, tienen derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas o reclamaciones formuladas.

j) Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.

k) Exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad correspondientes.

**Artículo 17.** *Obligaciones.*

Las personas usuarias de servicios turísticos, sin perjuicio de lo que dispongan las normativas sectoriales que sean de aplicación, tendrán las siguientes obligaciones:

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

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

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

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

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

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

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

### **Sección segunda. Las empresas turísticas**

#### **Artículo 18. Derechos.**

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

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

b) Solicitar ayudas, subvenciones e incentivos promovidos por las administraciones públicas para el desarrollo del sector.

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

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

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

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

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

h) Acudir a fórmulas de arbitraje para la resolución extrajudicial de sus conflictos con consecuencias económicas.

i) Proponer, a través de sus asociaciones, la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la Comunitat Valenciana.

#### **Artículo 19. Obligaciones.**

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

a) Poner en conocimiento de la administración turística el inicio, cese o finalización de actividad del modo que reglamentariamente se determine, cumplir los requisitos establecidos en la normativa turística vigente y mantenerlos durante el período de tiempo inherente a su ejercicio, acreditando su cumplimiento a requerimiento de la administración turística.

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

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

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

e) Cumplir con la accesibilidad y adaptación de los servicios a las personas con discapacidad, según lo dispuesto en la legislación vigente.

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

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

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

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

j) Exhibir, en un lugar de fácil visibilidad, los correspondientes distintivos acreditativos de clasificación, categoría y especialización del establecimiento y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

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

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

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

n) Facilitar a la administración turística, para el ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan, la información y la documentación necesarias, así como, en su caso, colaborar en la resolución de las quejas y conflictos que surjan en relación con los servicios prestados y en las tareas de inspección.

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

p) Respetar los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los derechos de los niños y las niñas, recogidos en la Convención de los derechos del niño de Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989, y de las personas mayores, las personas con diversidad funcional, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

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

r) Garantizar los derechos reconocidos en las normas de aplicación a sus trabajadores y trabajadoras, asegurando una protección social adecuada y suficiente y evitando, en lo posible, la precariedad de su empleo y esforzándose por un empleo digno y de calidad.

s) Procurar a sus trabajadores y trabajadoras unas condiciones dignas y acordes con la legislación vigente, una educación y formación inicial y continuada que, entre otros extremos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de las personas usuarias, de forma igualitaria y no discriminatoria, de los servicios turísticos y visitantes.

t) Procurar, para sus trabajadores y trabajadoras, la adecuada formación en prevención de riesgos laborales y garantizar su cumplimiento conforme a la legislación vigente.

u) Velar por que las personas alojadas estén informadas por escrito sobre el respeto de las normas básicas de convivencia.

2. En los ayuntamientos turísticos, oficinas municipales de información turística y en los alojamientos turísticos a los que se refiere el artículo 64.1 de la ley, deberán existir folletos en diversos idiomas para su entrega a los usuarios y visitantes, en los que consten los derechos y deberes contenidos en los artículos 16 y 17 de la ley, completados, si procede, con indicaciones acerca de los enclaves singulares y las costumbres de los lugares donde se hallen, el respeto requerido en los lugares de culto, así como las prohibiciones y restricciones de toda índole necesarias para su preservación.

**Artículo 20.** *Overbooking o sobreventa.*

1. Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico, así como las mediadoras turísticas y agencias de viaje, no podrán vender efectivamente mayor número de plazas de las que puedan atender.

El incumplimiento de esta obligación supondrá incurrir en responsabilidad frente a la Administración turística de la Generalitat y a las personas usuarias afectadas, debiendo iniciarse el correspondiente procedimiento sancionador en el que se depurarán, en su caso, las eventuales responsabilidades de las operadoras turísticas en esta materia. En todo caso, la persona titular responsable de la sobreventa a que se refiere el párrafo anterior deberá proceder a la reparación del mencionado incumplimiento con arreglo a lo que se disponga reglamentariamente respecto a dicha materia.

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

Los gastos de desplazamiento hasta el nuevo establecimiento en el que se alojarán, la posible diferencia de precio respecto del nuevo y cualquier otro que se pudiese originar, serán de cargo del establecimiento en que se haya originado la sobreventa, sin perjuicio de que este, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobreventa.

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

LIBRO II

**Desarrollo de la competitividad turística**

TÍTULO I

**El territorio como activo turístico de la Comunitat Valenciana**

CAPÍTULO I

**Principios básicos de actuación**

**Artículo 21.** *El territorio como activo turístico.*

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

2. Las administraciones públicas competentes facilitarán la implantación y desarrollo racional de actividades turísticas en el territorio, de manera que sean plenamente compatibles con la conservación y mejora de sus valores ambientales, culturales y paisajísticos, siempre respetando la legislación vigente.

**Artículo 22.** *La sostenibilidad de la actividad turística.*

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

sociedad receptora, teniendo en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales de la actividad turística.

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

- a) Crear nuevos productos turísticos y mejorar los existentes.
- b) Incrementar la competitividad del sector turístico.
- c) Valorizar los espacios y los paisajes que expresan la diversidad del territorio en el que se produce la actividad turística.
- d) Mejorar la accesibilidad y fomentar los modos de transporte no contaminante.
- e) Desarrollar modelos de calidad para la excelencia turística.
- f) Evitar la saturación en espacios determinados.

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

4. Se pondrán en marcha estrategias que garanticen la sostenibilidad turística, permitiendo que tanto residentes, visitantes, como agentes turísticos puedan contribuir:

- a) A la mejora de los servicios de los que disfrutan los turistas en los municipios de la Comunitat Valenciana.
- b) A la mejora de las infraestructuras y dotaciones turísticas.
- c) Al impulso de buenas prácticas laborales y a la lucha contra la precariedad laboral en el sector turístico.
- d) A la lucha contra el intrusismo y el fraude en el sector del alojamiento turístico.
- e) A la promoción del medio ambiente, a la gestión de residuos y el desarrollo de un turismo sostenible.
- f) A la promoción turística de la Comunitat Valenciana en el marco de una política de desestacionalización del turismo.

**Artículo 23.** *Orientación turística del patrimonio natural y cultural.*

1. Los bienes declarados de interés cultural y los bienes declarados de relevancia local, recogidos como tales en los catálogos locales de bienes y espacios protegidos y en el Inventario general del patrimonio cultural valenciano, constituyen un activo turístico que será objeto de las actuaciones de fomento de los recursos turísticos de los departamentos de las administraciones públicas competentes en materia de turismo, especialmente mediante acciones dirigidas a mejorar su señalización, su descripción y su correcto uso, así como a mejorar la conservación de sus infraestructuras.

2. Los bienes declarados de interés cultural y los centros históricos que alberguen establecimientos y actividades turísticas serán objeto de una atención específica en las acciones de promoción turística de la Comunitat Valenciana. Se establecerán criterios que alerten sobre la posible saturación para evitarla y garantizar las excelentes relaciones entre visitantes y personas residentes.

3. Los espacios naturales protegidos de la Comunitat Valenciana, como parte esencial de su patrimonio natural, constituyen un elemento esencial del territorio como activo turístico que será objeto de actuaciones de las administraciones públicas competentes en materia de turismo, dirigidas tanto a su promoción como a su preservación y utilización racional, para no poner en riesgo su sostenibilidad, debiendo primar las actuaciones de conservación y preservación sobre las de promoción.

CAPÍTULO II

**Los recursos turísticos y el paisaje**

**Artículo 24.** *Los recursos turísticos.*

1. Constituye un recurso turístico cualquier bien, valor, elemento o manifestación, tanto material como inmaterial, expresivo de la realidad geográfica, natural, cultural, deportiva, histórica, social o económica de la Comunitat Valenciana que pueda generar o incrementar de manera directa o indirecta flujos turísticos, proporcionando repercusiones económicas favorables.

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

A los efectos de esta ley, sin carácter exhaustivo, tienen la consideración de recursos turísticos de primer orden de la Comunitat Valenciana las manifestaciones festivas que cuenten con la correspondiente declaración de interés turístico, las playas, los recintos congresuales y feriales, los acontecimientos deportivos y los festivales de música con proyección nacional e internacional, la gastronomía propia de la Comunitat Valenciana, el paisaje agrario e industrial y sus usos y valores etnológicos, las aguas termales y los balnearios, los bienes declarados patrimonio de la humanidad, los de interés cultural así como los espacios naturales y territoriales declarados protegidos.

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

El departamento del Consell competente en materia de turismo elaborará un catálogo de los recursos turísticos de primer orden de la Comunitat Valenciana, con el fin de impulsar su difusión, promoción y protección.

4. El Consell velará, en alianza con las empresas y los profesionales del sector, por la conservación y adecuación, para su uso turístico sostenible, de los recursos turísticos al tiempo que fomentará su transformación en activos que contribuyan a la configuración de productos turísticos diferenciados, siempre que se garantice su cuidado.

**Artículo 25.** *El paisaje como recurso turístico.*

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

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

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

- a) Conservar y valorizar los paisajes más valiosos y socialmente apreciados.
- b) Adoptar medidas que redunden en la mejora, protección y salvaguarda de la calidad, tanto de los paisajes naturales y rurales como de los urbanos y periurbanos.
- c) Condicionar la implantación de actividades e infraestructuras turísticas procurando la gestión y conservación de espacios naturales y la conservación y puesta en valor de espacios culturales.

3. El departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá la identificación y catalogación de los paisajes turísticos de la Comunitat Valenciana así como la adecuada integración de la actividad turística en los entornos paisajísticos en los que se produzca.

TÍTULO II

**Planificación territorial de la actividad turística**

CAPÍTULO I

**La ordenación turística de base territorial**

**Artículo 26.** *Planificación y estrategia turística.*

1. El Consell y el resto de administraciones públicas valencianas procurarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, la promoción y la protección de los recursos turísticos, garantizando su utilización racional, cuidado y desarrollo sostenible así como la inclusión en los instrumentos de planeamiento territorial y urbanístico de medidas específicas para su protección y promoción.

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

3. Corresponderá al departamento del Consell competente en materia de turismo, con la participación de los municipios y los agentes turísticos, la formulación y redacción del plan estratégico del turismo de la Comunitat Valenciana, que será el instrumento básico de la ordenación de los recursos turísticos valencianos.

4. El departamento del Consell que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo definirá, con la participación de los municipios y los agentes turísticos, en el marco del plan estratégico del turismo de la Comunitat Valenciana, programas de actuación anuales o plurianuales dirigidos a sectores, productos, destinos y ámbitos de gestión turística de actuación preferente para la administración turística.

**Artículo 27.** *Planes de ordenación de los recursos turísticos, planes de intervención en ámbitos turísticos y zonas turísticamente saturadas.*

Los municipios podrán elaborar un plan de ordenación de los recursos turísticos (PORT), cuyo objeto es el de regular en el planeamiento, ejecución y gestión de los sistemas generales de las infraestructuras, equipamientos, servicios y actividades de explotación de recursos en el ámbito de la ordenación turística.

Los planes de ordenación de los recursos turísticos (PORT) podrán delimitar zonas y ámbitos turísticos y de protección, delimitar los recursos turísticos, establecer la densidad global máxima de población, las plazas de alojamiento totales, fijar su tamaño y características y establecer parámetros mínimos o máximos de superficie, volumetría, edificabilidad y equipamientos.

Asimismo, los municipios podrán aprobar planes de intervención en ámbitos turísticos (PIAT) para delimitar las zonas turísticas saturadas o maduras de acuerdo con los criterios legalmente establecidos, así como las excepciones que, por su ubicación o características especiales, así lo aconsejen.

Las conclusiones del plan de ordenación de los recursos turísticos (PORT) se podrán incorporar al plan general de ordenación urbanística (PGOU) y desarrollarán la normativa de gestión específica relativa a los recursos y ámbitos de planificación que ordenen, adaptando la normativa urbanística vigente a estas conclusiones.

La administración local competente acreditará la compatibilidad urbanística de las empresas y establecimientos de alojamiento turístico de su término municipal.

CAPÍTULO II

**Municipios y espacios turísticos**

**Artículo 28.** *Los municipios y su carácter turístico.*

1. La naturaleza turística de los municipios de la Comunitat Valenciana necesita de la cobertura, para su desarrollo sostenible, del departamento del Consell competente en materia de turismo a través de los planes y programas que este desarrolle.

2. Esta naturaleza de los municipios de la Comunitat Valenciana, supondrá, sin perjuicio de los servicios mínimos establecidos con carácter general por la legislación básica sobre régimen local y de las competencias que puedan corresponder a otras administraciones públicas, orientar la prestación de sus servicios hacia:

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

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

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

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

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

**Artículo 29.** *Estatuto del municipio turístico.*

1. Respetando los principios generales establecidos en esta ley y la legislación sobre régimen local, por decreto del Consell se aprobará el estatuto del municipio turístico. Especialmente, se tendrán en cuenta los contenidos en el código ético del turismo valenciano.

2. Se considera municipio turístico, y podrá acceder a vías de financiación específicas, aquel que cumpla los criterios y las obligaciones que reglamentariamente se establezcan.

Entre los criterios, deberán figurar la población turística; el número de plazas de alojamiento turístico y de plazas de segunda residencia; la existencia, dentro de su territorio, de algún recurso turístico de primer orden, o la acreditación de que la actividad turística representa la base de su economía o, como mínimo, una parte importante de esta.

Entre las obligaciones deberán figurar el suministro de información turística veraz y completa; la existencia de un plan municipal turístico que contemple, entre otras, medidas de sostenibilidad y de mejora de los servicios y prestaciones; la identificación, protección y promoción de sus recursos turísticos de primer orden; la orientación del municipio hacia el concepto de destino turístico inteligente; estrategias que refuercen la calidad en destino; la adopción de la hospitalidad como marco de referencia en la atención al turista, así como mecanismos para facilitar la participación efectiva de la ciudadanía y de los agentes sociales y económicos en la acción pública en materia de turismo.

El estatuto del municipio turístico podrá diversificar la condición de municipio turístico en virtud del grado de cumplimiento de los criterios y obligaciones establecidos.

3. Los municipios turísticos deben ser objeto de atención preferente en:

a) La elaboración de los planes y programas turísticos de la administración de la Generalitat.

b) Las líneas y medidas de fomento económico establecidas por la administración de la Generalitat.

c) Las actividades de la administración de la Generalitat dirigidas a la promoción interior y exterior del turismo.

d) Las políticas de implantación o mejora de infraestructuras y servicios que incidan especialmente en el turismo y sean impulsadas por los distintos departamentos de la administración de la Generalitat.

4. El estatuto del municipio turístico establecerá mecanismos de financiación para compensar el esfuerzo financiero de los municipios turísticos, motivado por la actividad turística, en la prestación de servicios. A estos efectos, podrá prever mecanismos convencionales de financiación condicionada entre la administración de la Generalitat y los municipios turísticos o la participación de los municipios turísticos en instrumentos de financiación municipal no condicionada, de acuerdo con lo que establezca la legislación en materia de régimen local.

5. La condición de municipio turístico se adquirirá después de la verificación del cumplimiento de los criterios y obligaciones por parte del departamento del Consell competente en materia de turismo, a través del procedimiento que, con respeto a la autonomía local, se regule reglamentariamente.

6. El incumplimiento de los criterios y obligaciones dará lugar a la pérdida de la condición de municipio turístico, así acordada por el departamento del Consell competente en materia de turismo, previa audiencia del municipio afectado y escuchado el Consejo Valenciano del Turismo.

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

1. El departamento del Consell que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo:

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

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

c) Fomentará el desarrollo de iniciativas dirigidas a la mejora de calidad percibida por las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes, de la gestión sostenible del espacio turístico y la accesibilidad integral a sus recursos turísticos.

d) Apoyará acciones que redunden en el bienestar de las personas residentes.

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

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

**Artículo 31.** *Configuración de los espacios turísticos supramunicipales.*

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

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

CAPÍTULO III

**El destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas**

**Artículo 32.** *El destino turístico Comunitat Valenciana.*

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

2. Los municipios de la Comunitat Valenciana promoverán, en cooperación con dicho departamento y en el marco de sus respectivas competencias, acciones dirigidas a mejorar el posicionamiento de la Comunitat Valenciana como destino turístico de calidad garantizando la armonía entre visitantes y residentes.

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

**Artículo 33.** *Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales.*

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

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

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

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

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

5. El departamento del Consell competente en materia de turismo mantendrá actualizada y publicará un listado de las marcas turísticas institucionales de la Comunitat Valenciana. A tal fin, la creación de las marcas turísticas por entidades locales será comunicada a dicho departamento.

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

7. La administración pública titular de una marca turística de la Comunitat Valenciana deberá crear, mantener y promocionar canales de información, fácilmente accesibles, que dispongan de toda la información vinculada a la marca, así como desarrollar todas las actuaciones de publicidad institucional que estime oportunas para promocionarla. Todo ello, al menos, en valenciano, castellano e inglés; además, en los idiomas propios de mercados exteriores, especialmente francés, italiano, alemán, holandés, ruso y chino.

**Artículo 34.** *La marca «Comunitat Valenciana».*

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

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

3. El departamento del Consell competente en materia de turismo podrá conveniar la inclusión de la marca «Comunitat Valenciana» y de sus logotipos y lemas en las campañas de promoción turística impulsadas por las entidades locales supramunicipales y empresas.

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

**Artículo 35.** *Sistema integrado de marcas de destino.*

1. El departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá las marcas de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana con los siguientes objetivos:

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

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

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

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

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

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

2. En cualquier caso, la utilización de las marcas turísticas de la Comunitat Valenciana se realizará de una forma proporcional y adecuada, adaptándose a los intereses del mercado al que se dirija. Ello, sin perjuicio de lo establecido en el régimen jurídico aplicable a las competencias de la Comunitat Valenciana, en el marco de la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de marcas.

TÍTULO III

**Impulso de la competitividad turística**

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

**Artículo 36.** *Impulso del turismo.*

1. Se entiende por impulso del turismo la actividad encaminada a la potenciación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana a través de medidas concretas tendentes a la mejora de la competitividad, el empleo y la internacionalización de las empresas y sus profesionales.

2. Las acciones de impulso del turismo que realicen las administraciones públicas en la Comunitat Valenciana serán acordes con los programas de impulso de la actividad turística que apruebe el Consell.

3. El departamento del Consell que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo ofrecerá apoyo técnico al resto de administraciones en relación con las iniciativas de impulso del turismo que emprendan, con el objetivo de generar sinergias tendentes a

mejorar conjuntamente la oferta turística valenciana, en el marco de la sostenibilidad del medio ambiente y la óptima relación entre visitantes y residentes.

4. La acción de impulso del turismo perseguirá los siguientes objetivos:

a) Diversificación, segmentación y desestacionalización de la oferta turística, así como impulso del desarrollo turístico sostenible.

b) Puesta en valor y conservación de los recursos turísticos vinculados esencialmente al patrimonio cultural y natural, en coordinación con el resto de administraciones con competencias en el mismo, así como revitalización y difusión de las costumbres, fiestas, tradiciones o gastronomía de la Comunitat Valenciana.

c) Modernización de la oferta turística mediante la actualización de instalaciones, infraestructuras y servicios y la mejora de la productividad y competitividad,

d) Potenciación de las enseñanzas turísticas y de la cualificación de los profesionales del sector mediante su reciclaje profesional, especialización y formación continuada y permanente.

**Artículo 37.** *Concepto de competitividad turística.*

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

**Artículo 38.** *Acciones para el impulso de la competitividad del sector turístico.*

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

a) Promoción turística de la Comunitat Valenciana, el impulso de su imagen y la atención a las personas usuarias de servicios turísticos.

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

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

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

e) Formación y cualificación permanente de las personas profesionales del sector, potenciando sistemas de acreditación de formación y experiencia profesional.

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

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

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

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

j) Impulsar estructuras profesionales y laborales que garanticen la estabilidad, calidad y excelencia.

CAPÍTULO II

**Instrumentos para la promoción turística**

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

Se entiende por promoción turística el conjunto de actuaciones que realiza el Consell, a través de las cuales favorece el conocimiento y consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, contribuye a la fidelización de las personas usuarias de servicios turísticos y facilita la comercialización del producto turístico, en el mercado nacional e internacional sin perjuicio de las competencias del Estado.

**Artículo 40.** *Objetivos de la promoción turística.*

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

- a) Consolidar la Comunitat Valenciana como uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional e internacional.
- b) Determinar e impulsar mecanismos para la desestacionalización de la actividad turística.
- c) Potenciar, dentro y fuera de su ámbito territorial, las acciones de promoción de la oferta turística de la Comunitat Valenciana y de sus marcas, productos y recursos, especialmente de aquellos que se ajusten a los nuevos requerimientos de la demanda y los que precisen de una mayor consolidación para constituir referentes turísticos.

**Artículo 41.** *Líneas básicas de actuación.*

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

- a) Determinar y desarrollar las actuaciones conducentes a facilitar la correcta comercialización de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, incentivando la demanda por medio de las oportunas acciones de promoción que se proyecten dentro y fuera de su ámbito territorial.
- b) Programar y ejecutar campañas dirigidas a favorecer el conocimiento y la consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, integrando la diversidad de recursos y la cualificación y calidad de sus actividades y servicios.
- c) Diversificar la imagen turística de la Comunitat Valenciana, complementando su oferta con la incorporación de todas sus posibilidades capaces de atraer los diferentes segmentos de la demanda.
- d) Comunicar y fomentar la eficacia calidad, diferenciación y competitividad de los productos turísticos que, en su conjunto, componen la oferta del sector turístico valenciano.
- e) Fomentar la participación de las distintas administraciones públicas y de los agentes implicados del sector turístico en las actividades de promoción, como ferias y certámenes relacionados con el sector, tanto en el ámbito nacional como internacional, así como en canales o medios de distribución en línea y propiciar escenarios de *comarketing*.

**Artículo 42.** *La red Tourist Info.*

La red Tourist Info se configura como un instrumento de desarrollo de la política turística de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y se orienta a proporcionar un conjunto integral de servicios de información turística durante todo el año, contribuyendo a difundir el conocimiento de sus recursos y productos, facilitando asistencia y orientación turística, fomentando la hospitalidad y coadyuvando a optimizar la gestión de la experiencia turística.

Excepcionalmente, en el marco de la red Tourist Info, se podrán habilitar puntos de información en cooperación con entidades locales interesadas o empresas del sector.

**Artículo 43.** *El portal turístico de la Comunitat Valenciana.*

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

2. El portal web incluirá un enlace visible y fácilmente accesible a un buzón de sugerencias y quejas, así como dispondrá de un enlace para la presentación ágil y eficaz de denuncias de oferta ilegal, publicidad engañosa y similares.

Asimismo, dicho portal web será accesible con la finalidad de que las personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

3. El departamento del Consell competente en materia de turismo gestionará y actualizará los contenidos de la web con la celeridad necesaria para su eficacia, velando por la veracidad de los mismos.

CAPÍTULO III

**Instrumentos para la gestión turística**

**Artículo 44.** *Concepto.*

1. Se consideran instrumentos de gestión las actuaciones singulares y sistemas de trabajo promovidos por el Consell a través de Turisme Comunitat Valenciana, orientados a mejorar la competitividad turística y a propiciar una gestión más eficiente de la actividad.

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

**Artículo 45.** *Ayudas y subvenciones al sector turístico.*

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

2. La concesión de ayudas y subvenciones al sector turístico se realizará de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, objetividad e igualdad, respetando las normas generales sobre la libre transparencia y el derecho de la Unión Europea y conforme a lo previsto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones, o la normativa que la sustituya.

En aras del principio de vertebración, objeto de la presente ley, el departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá el adecuado impulso socioeconómico al sector turístico del interior de la Comunitat Valenciana en los presupuestos de la Generalitat Valenciana.

3. A la hora de otorgar ayudas y subvenciones a los agentes del sector turístico, se tendrán en cuenta, de acuerdo con el código ético del turismo, criterios sociales, medioambientales y de dignificación laboral y social.

4. Se facilitará y promoverá el acceso de los establecimientos turísticos o de las entidades locales a las ayudas estatales que puedan mejorar la competitividad del sector turístico en la Comunitat Valenciana. Asimismo, se podrán establecer ayudas o subvenciones complementarias a las establecidas por el Estado.

5. Para fomentar la calidad de la gestión de la industria turística y, por extensión, de la calidad de las condiciones de sus trabajadores y trabajadoras, se promoverán subvenciones y ayudas a aquellas empresas turísticas y prestadores de servicios turísticos que lleven a cabo una política de prevención en riesgos laborales que mejore la calidad de los puestos de trabajo, de acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, actualizada a fecha de 29 de diciembre de 2014.

**Artículo 46. Profesionalización del sector turístico.**

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

2. El impulso, desarrollo y ejecución de la política del Consell en materia de formación profesional para el empleo en el sector turístico y de apoyo y estímulo a las personas emprendedoras en este ámbito, corresponde al departamento competente en materia de turismo.

3. El departamento del Consell competente en materia de turismo, a través de las entidades y centros dependientes del mismo, desarrollará planes de formación con el objetivo de contribuir a la profesionalización del sector así como a la cualificación y especialización de profesionales en las especialidades que demande el mercado, incluyendo las vinculadas a la modernización de los servicios, conocimiento de idiomas, conocimientos de nuevas tecnologías y servicios complementarios que resulten de especial relevancia en temas turísticos.

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

Igualmente, establecerá mecanismos dirigidos a facilitar la formación necesaria para que el personal profesional del sector turístico valenciano aprenda a conocer y respetar tanto la cultura del pueblo valenciano y su hospitalidad, como comunidad receptora, como la de los turistas que la visitan, sus formas de vida, gustos y tradiciones. A su vez, en el marco de la ética de convivencia entre turistas y habitantes, se incluirá formación para transmitir al turista adecuadamente los comportamientos respetuosos hacia la sociedad valenciana.

Con esta finalidad, se proporcionará la formación necesaria para el conocimiento del valenciano al personal profesional del sector turístico.

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

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

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

En aras del principio de vertebración, objeto de la presente ley, el departamento del Consell competente en materia de turismo impulsará la creación de un CDT interior para cada una de las tres provincias de la Comunitat Valenciana.

8. El Consell promoverá mecanismos dirigidos a garantizar la excelencia en las relaciones laborales.

**Artículo 47. Acciones de I+D+I.**

1. El Consell, a través del departamento competente en materia de turismo, fomentará la cultura de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+I) entre los agentes profesionales del sector turístico valenciano, con el objetivo de mejorar la competitividad de las empresas, los productos y los destinos turísticos, su sostenibilidad social y ambiental y las sinergias con el resto del sistema productivo valenciano.

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

3. Los programas de análisis de la actividad turística procurarán la colaboración de las demás administraciones públicas a efectos de evitar solapamientos y promover sinergias beneficiosas para el conjunto del sector turístico valenciano.

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

**Artículo 48. Sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. La información pública y los datos que se generen en los apartados anteriores de este artículo se incorporarán paulatinamente y en función del cumplimiento de requisitos técnicos al portal de datos abiertos de la Generalitat, de acuerdo con las condiciones de reutilización de la información pública previstas en la normativa vigente.

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

1. El departamento del Consell con competencias en materia de turismo impulsará, a través del programa Qualitur, una estrategia de actuación global para la mejora de la calidad en la oferta y prestación de los servicios turísticos diseñando y desarrollando actuaciones

dirigidas a fomentar una oferta sostenible y accesible así como una óptima, hospitalaria e igualitaria atención a las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes, la satisfacción de sus expectativas y su fidelización a través de la mejora continuada de los productos o servicios de que hacen uso.

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

a) Impulso del sistema de calidad turística española y colaboración con sus entes de gestión y promoción.

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

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

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

e) Puesta en marcha de planes de calidad dirigidos a las empresas turísticas valencianas que tengan en cuenta la seguridad, habitabilidad, mantenimiento y eficiencia energética de las instalaciones; las condiciones sanitarias, ambientales y alimenticias, o la reducción de la producción de residuos, entre otros aspectos, así como la elaboración de cartas de servicios conforme a criterios de calidad. Asimismo, la administración turística comprobará periódicamente el cumplimiento de los planes de calidad.

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

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

h) Colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, sindicales, empresariales, y de trabajadores y trabajadoras más representativas para conocer puntos de vista y sugerencias de mejora de calidad en el sector.

i) *Fomento de la elaboración, de acuerdo a las diferentes escalas territoriales y administraciones competentes, de planes específicos de sostenibilidad del sector turístico, orientados a garantizar la convivencia, la sostenibilidad ambiental y social así como asegurar las sinergias con el resto del sistema productivo valenciano.*

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

#### **Artículo 50. Señalización turística.**

Se establecerá reglamentariamente una señalización turística homogénea que facilite la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes recursos y destinos turísticos, así como la señalización que deba ser utilizada por las administraciones públicas y por los empresarios para identificar e informar sobre recursos y establecimientos turísticos en la Comunitat Valenciana.

#### **Artículo 51. Distintivos, premios y reconocimientos.**

1. El Consell, a través del departamento competente en materia de turismo podrá crear distintivos, premios y reconocimientos a efectos de promoción turística. El procedimiento y los requisitos para su obtención y uso se establecerán reglamentariamente. En todo caso, para su concesión, se ponderará que las personas y entidades destinatarias ajusten su actividad a los principios básicos del Código ético mundial para el turismo.

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

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

LIBRO III

**La actividad turística**

TÍTULO I

**Ordenación del sector turístico**

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

**Artículo 52.** *Actividades y servicios turísticos.*

Se consideran actividades y servicios turísticos los de:

- a) Alojamiento.
- b) Organización, intermediación y comercialización del producto turístico.
- c) Organización, prestación o realización de servicios de turismo activo.
- d) Restauración.
- e) Entretenimiento, salud, terapéuticas, deportivas, ocupacionales, culturales, congresuales, académicas y cualesquiera que conlleven esparcimiento y ocio, así como otros servicios complementarios cuando se ofrezcan con fines turísticos, o puedan conllevar dichos fines.
- f) Difusión, asesoramiento e información sobre recursos y manifestaciones históricas, artísticas, culturales o cualesquiera otras de carácter turístico de la Comunitat Valenciana. Profesión de guía oficial de turismo y mediador turístico.

**Artículo 53.** *Ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos.*

1. El ejercicio de la actividad turística empresarial es libre y cualquier prestador de servicios turísticos podrá establecerse libremente en la Comunitat Valenciana, sin otras limitaciones que las establecidas en la presente ley y demás normas legales y reglamentarias aplicables, de conformidad con la legislación civil y mercantil.

2. En el marco de lo dispuesto en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, y demás normas con rango de legislación básica que las desarrollen o sustituyan, para la realización de las actividades y prestación de los servicios a que se refiere el artículo anterior, las empresas turísticas y prestadoras de servicios pondrán en conocimiento de la administración turística el inicio y cese de su actividad o las modificaciones que durante la misma pudieran producirse, mediante la presentación, según los casos, de una comunicación o declaración responsable, de conformidad con lo dispuesto en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, o normas que la sustituyan. Posteriormente, el órgano competente inscribirá de oficio a las empresas en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana o cancelará la inscripción en dicho registro, según lo comunicado, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tenga atribuidas y de lo establecido en el apartado tres del presente artículo.

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

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

3. Realizada la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad, esta deberá comenzar de forma efectiva en el plazo máximo de dos meses. En caso contrario, aquellas quedarán sin efecto y se procederá, previa instrucción del oportuno expediente en el que se dará audiencia a la persona interesada, a la baja y cancelación de la inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

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

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

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

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

- a) La acreditación de la personalidad física o jurídica de la persona interesada.
- b) El riesgo para la seguridad de las personas y sus bienes.
- c) Las garantías de responsabilidad contractual legalmente exigibles.

5. La modalidad y, en su caso, clasificación con la que se inscriba la actividad o el establecimiento en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana se mantendrá en tanto sean cumplidos los requisitos tenidos en cuenta al efectuarla, y mientras persista su carácter turístico, pudiendo revisarse de oficio o a petición de parte, previa instrucción del oportuno procedimiento. Dicha revisión podrá dar lugar a una variación de su clasificación o a la baja del mismo en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana. La resolución de este tipo de procedimientos deberá notificarse en el plazo máximo de seis meses desde que se hubiese iniciado.

6. Hasta transcurridos tres meses desde la notificación de la denegación o la cancelación y baja de la inscripción en el registro no podrá presentarse una nueva comunicación previa o declaración responsable de inicio de actividad que, en todo caso, deberá ir acompañada de la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente, pudiendo ser objeto de inspección previa a la inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.

#### **Artículo 54. Actividad clandestina y oferta ilegal.**

1. La publicidad o comercialización por cualquier medio de difusión o la realización efectiva de una actividad turística o prestación de servicios sin haber presentado la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad, tendrá la consideración de oferta ilegal o actividad clandestina e implicará la incoación del correspondiente expediente sancionador con sujeción a lo dispuesto en esta ley.

2. Se prohíbe la utilización de denominaciones de cualquier actividad turística que puedan inducir a error sobre la clasificación, las categorías o las características de la actividad.

Se prohíbe que los alojamientos no inscritos en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana utilicen las denominaciones «vacacional», «turística» o similares.

3. La actividad clandestina, la oferta ilegal, el intrusismo y la competencia desleal serán objeto de control, seguimiento y sanción, habilitando la administración competente en

inspección turística los mecanismos, plataformas en línea y cualesquiera necesarias para permitir la presentación ágil y eficaz de denuncias sobre estas cuestiones mencionadas.

Especialmente, se controlarán las actuaciones de esa índole que hagan uso de las nuevas tecnologías.

**Artículo 55. Empresas y establecimientos turísticos.**

1. Son empresas turísticas las personas físicas o jurídicas que, en nombre propio, con ánimo de lucro de manera profesional y habitual, bien de modo permanente o temporal, realicen cualquiera de las siguientes actividades o presten alguno de los siguientes servicios:

- a) Alojamiento turístico.
- b) Mediación turística y agencias de viajes.
- c) Entretenimiento y ocio y turismo activo.
- d) Restauración.
- e) Servicios complementarios.
- f) Balneario, hotel balneario y villa termal.

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

**Artículo 56. Calidad, accesibilidad y seguridad de instalaciones y servicios.**

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

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la revisión prevista en el apartado 5 del artículo 53 de esta ley.

Se podrá requerir a los titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de las obras de conservación y mejora de las instalaciones y del equipamiento, en su caso, que resulten necesarias para el mantenimiento del nivel de calidad que motivó la clasificación del establecimiento en la categoría originaria.

**Artículo 57. Sostenibilidad e integración paisajística.**

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

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

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

4. Las actividades turísticas respetarán y conservarán el patrimonio cultural y natural de la Comunitat Valenciana y procurarán la armonía con otros sectores productivos.

**Artículo 58. Distintivos.**

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

**Artículo 59. Seguros y garantías.**

A las personas que realicen las actividades o presten los servicios turísticos a que se refiere el artículo 52 de esta ley se les exigirá la suscripción de un seguro de responsabilidad civil, u otra garantía equivalente, para cubrir los daños y perjuicios que puedan provocar en el desarrollo de su actividad.

Reglamentariamente se fijarán las coberturas mínimas a contratar, la suma máxima de indemnización por anualidad y siniestro, las franquicias, en su caso, la justificación documental de su suscripción, el colectivo objeto del seguro, en su caso, y cualesquiera otras condiciones.

**Artículo 60. Precios y reservas de los servicios turísticos.**

El régimen de precios y reservas aplicable a las actividades y servicios turísticos será el que se determine reglamentariamente. En todo caso, el régimen de precios y reservas será objeto de una publicidad accesible, visible y fácilmente legible para conocimiento y consulta por las personas usuarias, encontrándose siempre a disposición de las mismas.

**Artículo 61. Dispensas.**

1. La administración turística valenciana, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes, y previo informe técnico, podrá razonadamente dispensar con carácter excepcional a un establecimiento de alojamiento determinado de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en las disposiciones de desarrollo de esta ley, a excepción de las de carácter medioambiental.

2. Se atenderán, entre otras, aquellas situaciones de los alojamientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico o artístico acreditado o en edificios rehabilitados ubicados en cascos históricos o que respondan a la arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialmente las relativas a medidas preceptivas.

3. Tales dispensas deberán equilibrarse con factores compensatorios, como la oferta de servicios complementarios o condiciones adicionales a los que les corresponderían según su grupo y categoría, que se regularán reglamentariamente.

4. Las citadas dispensas deberán obtenerse con carácter previo a la presentación de la correspondiente declaración responsable.

5. La falta de resolución expresa en el plazo de tres meses no dará lugar, en ningún caso, a la dispensa del cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en las disposiciones de desarrollo de esta ley para alojamientos turísticos, siendo en este caso, el sentido del silencio negativo.

**Artículo 62. De los servicios de particulares y de los nuevos modelos de prestación de servicios a usuarios turísticos.**

1. Los servicios prestados por los particulares a personas usuarias de servicios turísticos que se oferten y distribuyan de forma directa o a través de plataformas publicitarias o empresas especializadas, deberán cumplir con las normas aplicables a la prestación de que se trate, así como las relativas al ámbito laboral, seguridad, precios y fiscalidad que son exigibles a las empresas turísticas por esta ley y demás normativa que les es de aplicación.

2. Las plataformas digitales de alojamiento tendrán que cumplir con sus obligaciones legales en tanto empresas de servicios turísticos y, más en concreto, colaborar con las diferentes administraciones para facilitar la supervisión y control público de que los prestadores que ofrezcan servicios a través de esas plataformas digitales cumplen con la normativa.

En igual sentido, las plataformas deberán solicitar publicitar al titular de la vivienda turística a ofrecer en alquiler que acredite el número de registro válido, bajo pena de sanción económica como infracción muy grave de las estipuladas en esta ley.

CAPÍTULO II

**Alojamiento turístico**

**Artículo 63.** *Empresas de alojamiento turístico. Concepto.*

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

**Artículo 64.** *Modalidades de alojamiento turístico.*

1. El alojamiento turístico se podrá integrar en alguna de las siguientes modalidades:

- a) Establecimientos hoteleros.
- b) Bloques y conjuntos de apartamentos turísticos.
- c) Viviendas de uso turístico.
- d) Campings.
- e) Áreas de pernocta en tránsito para autocaravanas.
- f) Alojamiento turístico rural.
- g) Albergues turísticos.

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

**Artículo 65.** *Viviendas de uso turístico.*

1. Son viviendas de uso turístico: los inmuebles completos, cualquiera que sea su tipología, que, contando con el informe municipal de compatibilidad urbanística que permita dicho uso, se cedan mediante precio con habitualidad en condiciones de inmediata disponibilidad y con fines turísticos, vacacionales o de ocio.

2. Se considerará que existe habitualidad cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias respecto del inmueble:

- a) Sea cedido para su uso turístico por empresas gestoras de viviendas turísticas.
- b) Sea puesto a disposición de los usuarios turísticos por sus propietarios o titulares, con independencia de cuál sea el período de tiempo contratado y siempre que se presten servicios propios de la industria hostelera.
- c) Cuando se utilicen canales de comercialización turística. Se considera que existe comercialización turística cuando se lleve a cabo a través de operadores turísticos o cualquier otro canal de venta turística, incluido Internet u otros sistemas de nuevas tecnologías.

**Artículo 66.** *Principio de unidad de explotación.*

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

2. A los efectos de esta ley, el principio de la unidad de explotación supone que todas las unidades de alojamiento turístico que integren la edificación o una parte independiente y homogénea de la misma, ocupada por el establecimiento, deberán estar afectadas a la prestación del servicio de alojamiento turístico, y que la gestión del conjunto será ejercida por una única empresa titular. A tal efecto, la empresa explotadora única deberá poder acreditar la titularidad de la propiedad o de otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de unidades de alojamiento turístico.

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

**Artículo 67.** *Aprovechamiento por turnos.*

Los establecimientos turísticos que comercialicen sus unidades de alojamiento bajo el régimen de aprovechamiento por turnos a que se refiere la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias, estarán sometidos al principio de unidad de explotación, a las prescripciones de esta ley y sus normas de desarrollo, en función del tipo, modalidad y clasificación del establecimiento de que se trate.

**Artículo 68.** *Establecimientos hoteleros en régimen de condominio.*

1. Los establecimientos hoteleros a que hace referencia el artículo 64.1.a, en los grupos, modalidades y categorías que reglamentariamente se determinen, podrán constituirse en régimen de propiedad horizontal o figuras afines, estando sometidos al principio de unidad de explotación y de uso turístico exclusivo.

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### **Mediación turística. Agencias de viaje**

**Artículo 69.** *Empresas turísticas de mediación.*

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

Para garantizar su responsabilidad contractual con la persona destinataria final del servicio, las empresas turísticas de mediación deberán suscribir garantías cuya cantidad y características se establecerán reglamentariamente.

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

**Artículo 70.** *Agencias de viajes.*

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que se dedican a la organización o venta de los denominados viajes combinados, tal y como se definen en el artículo 151 del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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

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

3. La clasificación y régimen administrativo aplicable a estas empresas turísticas serán establecidos reglamentariamente.

4. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la observancia de lo previsto en el libro cuarto del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

## CAPÍTULO IV

### Entretenimiento y ocio

#### **Artículo 71.** *Empresas de turismo activo.*

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

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

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

4. No tendrán la consideración de empresas de turismo activo los clubes y federaciones deportivas cuando organicen la realización de actividades en el medio natural, dirigidas única y exclusivamente a sus asociados o federados y no al público en general.

#### **Artículo 72.** *Establecimientos de restauración.*

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

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

3. Reglamentariamente se establecerán los términos, criterios y condiciones susceptibles de considerar, dentro de una especialidad, aquellos establecimientos de restauración que tengan por objeto una oferta gastronómica autóctona o cualificada que integre el producto turístico de la Comunitat Valenciana.

#### **Artículo 73.** *Empresas turísticas de servicios complementarios.*

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

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

**Artículo 74.** *Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico.*

A efectos promocionales y de impulso de la actividad en los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana, las empresas de ocio y espectáculos podrán obtener del órgano competente en materia de turismo un reconocimiento como empresas de interés turístico, pudiendo, por tanto, tener acceso a los programas de subvenciones que se impulsen desde el departamento responsable de la gestión turística del Consell.

CAPÍTULO V

**Difusión, asesoramiento e información**

**Artículo 75.** *Profesión de guía oficial de turismo.*

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

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos para el ejercicio de la profesión, los derechos y deberes, las modalidades existentes y demás aspectos del régimen administrativo aplicable a los guías oficiales de turismo.

**Artículo 76.** *Guías de turismo de otras comunidades autónomas y de la Unión Europea.*

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

2. Las personas nacionales de Estados miembros de la Unión Europea o de Estados asociados al Acuerdo sobre espacio económico europeo habilitados en países de origen para ejercer la profesión de guía de turismo, podrán prestar servicios y establecerse en la Comunitat Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el Real decreto 1.837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

CAPÍTULO VI

**Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana**

**Artículo 77.** *Naturaleza e inscripción.*

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

2. El registro será público, la inscripción será gratuita y su régimen de organización y funcionamiento se determinará reglamentariamente.

3. La relación con las personas o entidades interesadas se realizará preferentemente mediante medios electrónicos y, en todo caso, cuando ello resulte preceptivo de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

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

5. La inscripción de las personas que ejerzan profesiones turísticas, empresas y establecimientos turísticos se practicará de oficio una vez recibida, en su caso, la comunicación o declaración responsable de inicio de actividad debidamente cumplimentada, así como los requisitos que se determinen reglamentariamente para su inscripción. En el caso de las viviendas de uso turístico se deberá disponer del documento acreditativo de la compatibilidad urbanística de la administración local competente.

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

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

8. La finalidad básica del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana es servir de instrumento de conocimiento del sector turístico 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.

**Artículo 78. *Modificación y baja.***

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

2. Se inscribirá aquella modificación o reforma sustancial que afecte a las condiciones en las que se inscribió la empresa o establecimiento en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, los cambios que se produzcan en el uso turístico del establecimiento así como la transmisión de la titularidad del establecimiento.

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

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

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

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

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

**Artículo 79. *Colaboración en la gestión del registro de turismo.***

Se podrán articular sistemas de colaboración en la gestión del registro de turismo con las corporaciones locales, en los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen.

CAPÍTULO VII

**Arbitraje**

**Artículo 80. *Métodos alternativos a la resolución de conflictos: arbitraje y mediación.***

1. Para resolver las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en sus relaciones con las empresas turísticas se podrá acudir al sistema arbitral de consumo y a la mediación, conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable.

2. Las empresas turísticas que voluntariamente se sometan al sistema arbitral deberán formalizar expresamente su decisión por escrito.

3. A través del sistema arbitral las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, las decisiones sobre controversia o conflictos surgidos entre ellos, y los laudos dictados serán de obligado cumplimiento para las partes.

4. El órgano competente en materia de turismo propondrá árbitros entre el personal a su servicio y mediadores del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana para actuar en aquellos procedimientos en que se diriman reclamaciones en materia de turismo.

## TÍTULO II

### Disciplina turística

#### CAPÍTULO I

#### Inspección turística

**Artículo 81.** *Inspección en materia turística.*

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

Dicho departamento dedicará el máximo esfuerzo a regularizar las actividades turísticas que se realicen sin cumplir la normativa en cada caso aplicable, potenciando la lucha contra el intrusismo en el sector bajo el principio de rapidez en la intervención, con el objetivo de evitar posibles beneficios al intrusismo.

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

3. Cuando los servicios competentes en materia de inspección detecten hechos y situaciones generalizadas en un determinado municipio o barrio del mismo que no cumplan la normativa o que generen problemas de otra índole, como la convivencia vecinal, el departamento que ostente las atribuciones en materia de turismo por parte de la Generalitat arbitraré, junto al ayuntamiento o ayuntamientos afectados, las posibles soluciones al respecto.

4. Con la finalidad de garantizar una adecuada planificación inspectora y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia de la actividad turística, anualmente la administración autonómica aprobará un plan de inspección turística, donde se establecerán los objetivos de la actuación inspectora, los establecimientos objeto de inspección y su ámbito geográfico y temporal.

5. El departamento competente en materia de turismo a nivel autonómico comunicará al resto de la administración autonómica, sector público instrumental u otras administraciones públicas aquellas deficiencias o infracciones detectadas en el ejercicio de su función por el personal al servicio de la inspección turística que incidan en el ámbito competencial de otras administraciones públicas.

**Artículo 82.** *El personal de la inspección.*

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

2. Se determinará reglamentariamente la relación que deberá existir entre el número de inspectores y las zonas objeto de inspección, a los efectos de que sea suficiente para garantizar un control eficaz y eficiente de la actividad turística.

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

La coordinación y cooperación con otras administraciones públicas se considera instrumento esencial para el control del intrusismo en el sector, así como, para el mejor

control por parte de las administraciones competentes de otras condiciones, tales como las ambientales, de salubridad e higiene y el cumplimiento de las condiciones y derechos laborales.

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

5. En el desarrollo de sus actuaciones de inspección, el personal de la inspección turística podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad en su correspondiente ámbito competencial, especialmente de la policía nacional adscrita a la Generalitat o de los cuerpos de policía dependientes de las entidades locales.

6. Se velará por que no se produzcan situaciones en que coincidan titularidades a inspeccionar y personal colaborador que inspeccione, o estén afectos de cualquier modo.

**Artículo 83. Ejercicio de la actuación inspectora.**

1. El personal de la inspección turística deberá actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de las personas afectadas.

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

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

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

5. El personal de la inspección turística podrá solicitar a organismos oficiales, organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores cuanta información consideren necesaria para un adecuado cumplimiento de las funciones inspectoras.

6. El personal de la inspección turística guardará la mayor consideración y cortesía en el ejercicio de sus funciones, informando de los derechos y deberes de las personas o empresas objeto de inspección, así como de la conducta que deben seguir en sus relaciones con la administración para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones.

**Artículo 84. Funciones de la inspección turística.**

La inspección turística tendrá las siguientes funciones:

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

b) Elaborar los informes que le sean solicitados.

c) Comprobar reclamaciones, denuncias y comunicaciones de irregularidades en la materia así como la ejecución de inversiones subvencionadas.

d) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las normas, derechos, obligaciones y formas de cumplimiento contenidos en las disposiciones que le sean de aplicación y en coordinación con otras administraciones públicas.

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

f) Advertir a las personas inspeccionadas, en su caso, de la situación irregular en la que se encuentran e indicarles un plazo suficiente, no inferior a diez días, a los efectos de que realicen las modificaciones necesarias y procedan a la subsanación de las irregularidades

detectadas, sin perjuicio de la responsabilidad en que hubieran podido incurrir por la infracción cometida.

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

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

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

j) Con carácter preferente, en el tema de las viviendas de uso turístico, la labor inspectora centrará su actividad en la detección de aquellos inmuebles que no estén inscritos en el registro de turismo.

k) Velar por la igualdad y calidad en la prestación de los servicios turísticos en atención a la modalidad y categoría de los establecimientos.

l) Cualesquiera otras que le sean encomendadas de forma expresa por los responsables de los órganos administrativos a que esté adscrita.

**Artículo 85. Actas de inspección.**

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

La persona ante la que se extienda el acta podrá hacer las alegaciones o aclaraciones que estime convenientes para su defensa, que se reflejarán en el acta correspondiente, según se establezca reglamentariamente.

CAPÍTULO II

**Potestad sancionadora**

**Artículo 86. Disposiciones generales.**

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

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

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

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

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

4. Las disposiciones sancionadoras producirán efecto retroactivo en cuanto favorezcan a la persona presuntamente infractora.

**Artículo 87. Tipos de sanciones.**

Las sanciones administrativas en materia pueden consistir en:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Suspensión del ejercicio de la profesión o de la actividad turística.
- d) Clausura del establecimiento turístico.

**Artículo 88. Personas responsables.**

- 1. Serán responsables de las infracciones administrativas en materia turística:

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

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

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

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

3. Las personas titulares de los canales de publicidad o comercialización serán responsables solidarios en el caso de incumplimiento de la obligación de dar publicidad del número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana a que se refiere el artículo 19.b.

#### **Artículo 89. Responsabilidad.**

1. Las responsabilidades administrativas en materia turística serán compatibles con la exigencia a la persona física o jurídica infractora de la reposición de la situación alterada por ella misma a su estado original, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados.

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

3. La responsabilidad administrativa por infracciones turísticas lo será sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que pudieran incurrir las personas declaradas responsables en el procedimiento sancionador.

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

4. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre las mismas.

#### **Artículo 90. Viajes combinados.**

En el supuesto de que la infracción estuviera relacionada con la contratación o prestación de servicios incluidos en un viaje combinado regulado en el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores o usuarios y otras leyes complementarias, o norma que lo sustituya, la determinación de la responsabilidad se ajustará a lo establecido en la misma.

### CAPÍTULO III

#### **Infracciones y sanciones**

#### **Artículo 91. Infracciones leves.**

Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:

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

2. La incorrección en el trato a las personas usuarias de servicios turísticos por parte de quienes desarrollen alguna de las actividades turísticas contempladas en esta ley.

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

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

5. No publicitar la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes, carecer de ellas, negarse a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan, sin causa justificada

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

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

8. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter no esencial, de cualquier dato, información o documentación que se incorpore a una comunicación o declaración responsable.

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

#### **Artículo 92. Infracciones graves.**

Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:

1. La utilización comercial de denominaciones, distintivos o placas diferentes a los que correspondan a la actividad, de acuerdo con la clasificación, inscripción o habilitación otorgados por la Administración, o con la comunicación efectuada a la misma, siempre que sean expresivos de una categoría, actividad o modalidad diferente de aquellas.

2. El ejercicio de la actividad profesional de guía de turismo sin la habilitación preceptiva para ello.

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

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

5. Facilitar información a la persona usuaria que genere expectativas de disfrutar de instalaciones o servicios de categoría o calidad superiores a las realmente prestadas, así como la emisión de publicidad falsa o que induzca a engaño.

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

7. La deficiente prestación de servicios exigibles, así como el deterioro grave de las instalaciones que afecten al establecimiento en su conjunto.

8. La prohibición del libre acceso o expulsión del establecimiento, así como la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada.

9. El incumplimiento por las agencias de viajes de las obligaciones contenidas en el libro IV de la Ley general para la defensa de los consumidores o usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o norma que la sustituya.

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

11. La sobreventa de plazas y el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación, cuando no se facilite a la persona usuaria afectada, alojamiento en las condiciones establecidas en el artículo 20.2 de esta Ley.

12. La negativa a expedir factura de cobro de los servicios consumidos a solicitud de la clientela, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.

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

14. La obstrucción a la labor de la inspección de turismo en el ejercicio de sus funciones, o no atender los requerimientos formulados durante la inspección.

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

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

17. El incumplimiento de la obligación a que se refiere la letra b del artículo 19 de dar publicidad en la comercialización a través de cualquier medio, y especialmente a través de los servicios de la sociedad de la información, del número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, siendo responsables solidarios los titulares de los canales de publicidad o comercialización que los incluyan en sus medios.

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

19. La falta de promoción de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos a los trabajadores y trabajadoras de una educación y formación inicial y continuada que, entre otros aspectos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de los turistas y visitantes.

**Artículo 93. Infracciones muy graves.**

Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:

1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado.

2. La comercialización de actividades o servicios turísticos sin disponer de los requisitos o de las condiciones legalmente establecidas para obtener la correspondiente inscripción en el Registro de Turisme Comunitat Valenciana.

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

4. No disponer de un plan de autoprotección inscrito en el Registro Autonómico de Planes de Autoprotección, en los supuestos en que ello es preceptivo.

5. Cualquier acción que intencionadamente denigre las costumbres, tradiciones, creencias o indumentaria de una persona usuaria de servicios turísticos y no constituya una infracción penal.

6. El incumplimiento de los derechos reconocidos a los trabajadores y trabajadoras de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos por parte de las mismas y, por tanto, la falta de garantías de un empleo digno y de calidad.

**Artículo 94. Sanciones.**

1. Las infracciones de carácter leve serán sancionadas con:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de hasta 10.000 euros.

2. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con:

- a) Multa desde 10.001 euros hasta 100.000 euros.
- b) Clausura del establecimiento o actividad turística por un período de hasta seis meses en el supuesto de la existencia de deficiencias graves o por un período superior hasta la subsanación de las deficiencias observadas.
- c) Suspensión de hasta seis meses para el ejercicio de una profesión turística.

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

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

- a) Multa desde 100.001 euros hasta 600.000 euros.
- b) Clausura del establecimiento o cese de la actividad o del servicio turístico.

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

**Artículo 95. Graduación de las sanciones.**

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

a) Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

1.<sup>ª</sup> La falta de intencionalidad.

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

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

4.<sup>ª</sup> La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

5.<sup>ª</sup> La escasa capacidad económica del presunto infractor.

6.<sup>ª</sup> La menor categoría del establecimiento y las características del servicio o actividad.

b) Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:

1.<sup>ª</sup> La naturaleza de los perjuicios ocasionados.

2.<sup>ª</sup> La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

3.<sup>ª</sup> El tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

4.<sup>ª</sup> El número de personas usuarias de servicios turísticos afectadas.

5.<sup>ª</sup> La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

6.<sup>ª</sup> La reiteración, entendida como la comisión en el término de dos años de dos o más infracciones de cualquier carácter que así hayan sido declaradas por resolución firme.

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

**Artículo 96. Prescripción.**

1. Las infracciones y sanciones prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las infracciones leves prescribirán en el plazo de seis meses; las graves, en el plazo de un año; y las muy graves, en el de dos años.

b) Las sanciones impuestas por faltas leves prescribirán en el plazo de un año; las impuestas por faltas graves, a los dos años; y las impuestas por faltas muy graves, a los tres años.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción, si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable a la presunta responsable.

3. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la infractora.

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

CAPÍTULO IV

**El procedimiento sancionador**

**Artículo 97.** *Principios generales.*

1. El procedimiento sancionador se ajustará a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

2. Reglamentariamente podrán establecerse especialidades conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Artículo 98.** *Órganos competentes.*

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

**Artículo 99.** *Medidas provisionales y cautelares.*

La adopción de medidas provisionales se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Artículo 100.** *Presunción de no existencia de responsabilidad.*

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

**Artículo 101.** *Resolución del procedimiento.*

La resolución que ponga fin al procedimiento habrá de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente y sin que en la misma se puedan aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica. La resolución deberá notificarse en el plazo máximo de seis meses desde su inicio.

**Artículo 102.** *Ejecución y multa coercitiva.*

1. La ejecución de las resoluciones recaídas en los expedientes sancionadores podrá realizarse mediante la aplicación de las medidas de ejecución forzosa previstas en el capítulo VII del título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. Las multas coercitivas serán independientes de las sanciones y compatibles con las mismas. Los órganos sancionadores podrán imponerlas previo apercibimiento a las personas interesadas, hasta un máximo de diez sucesivas, con una periodicidad mínima mensual y por un importe máximo de hasta 500 euros para la primera y de hasta 1.000 euros para la segunda y sucesivas.

**Disposición adicional primera.** *Convenios, contratos y disposiciones vigentes.*

Las referencias que los convenios, contratos y disposiciones vigentes hagan a la Agència Valenciana del Turisme se entenderán hechas a Turisme Comunitat Valenciana.

**Disposición adicional segunda.**

1. A los efectos de la emisión del documento acreditativo de compatibilidad urbanística contemplado en los artículos 65 y 77 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, siempre y cuando no exista normativa municipal a tal efecto, se entiende que las viviendas de uso turístico son compatibles con el uso

urbanístico terciario, y con el uso urbanístico residencial según lo estipulado en el apartado segundo. Todo ello, hasta el momento en que un instrumento de planeamiento urbanístico municipal ordene las zonas urbanísticas, determinando su compatibilidad o incompatibilidad con el uso dominante.

2. Para otorgar la compatibilidad urbanística en uso residencial, las entidades municipales, si así lo estiman oportuno, podrán recabar informes de las distintas áreas internas de la gestión municipal para garantizar la integración y la convivencia vecinal.

3. Las entidades municipales podrán aprobar los instrumentos de ordenación de los usos turísticos, PORT y, en su caso, PIAT, los cuales tendrán naturaleza de ordenanza y seguirán para su aprobación los trámites de su regulación sectorial en materia de urbanismo.

**Disposición transitoria primera.** *Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana.*

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

**Disposición transitoria segunda.** *Turisme Comunitat Valenciana.*

Hasta que se apruebe el desarrollo reglamentario de lo establecido en el artículo 9 referente al Consejo Valenciano del Turismo y en los artículos 12 y 13 referentes a Turisme Comunitat Valenciana, continuará vigente, en lo que no se oponga esta ley ni a las normas de atribución de competencias al departamento competente en materia de turismo, el Decreto 209/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento de la Agència Valenciana del Turisme.

**Disposición transitoria tercera.** *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 única.** *Derogación normativa.*

Se derogan las siguientes disposiciones:

1. La Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunitat Valenciana.
2. Cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

**Disposición final primera.** *Desarrollo reglamentario.*

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

Se establece un plazo máximo de dieciocho meses desde la publicación de la presente ley en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* para aprobar su desarrollo reglamentario.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana».

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

València, 7 de junio de 2018.–El President de la Generalitat, Ximo Puig i Ferrer.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.