

# LEY DE DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN DEL TURISMO DE EXTREMADURA

## EXPOSICIÓN MOTIVOS

### I

La Constitución Española, en el artículo 148.1 apartado 18, y el Estatuto de Autonomía de Extremadura, en el artículo 7 apartado 17, atribuyen a nuestra Comunidad Autónoma la plenitud de la función legislativa en materia de promoción y ordenación del turismo dentro del ámbito territorial de Extremadura.

El sector turístico en Extremadura ha experimentado un gran desarrollo y profundas modificaciones habiéndose transformado en un sector económico estratégico con gran capacidad de creación de riqueza, especialmente de crecimiento de empleo y renta, y que contribuye a potenciar la imagen de Extremadura a nivel nacional e internacional.

Las previsiones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) señalan una serie de cambios: mayor diversificación de la demanda y, por lo tanto, una mayor especialización de los productos turísticos; la calidad como valor no sustituible; y el turismo sostenible y responsable, previsiones todas a las que esta ley da cumplida regulación, desarrollo y garantía de permanencia.

Actualmente los segmentos que presentan mayor potencial turístico son el de naturaleza, cultura y aventura, siendo los dos primeros los pilares básicos del desarrollo turístico en Extremadura, vigas maestras sobre las cuales se construyen y desarrollan el resto de los segmentos, generando las sinergias necesarias para su origen, desarrollo y/o fortalecimiento.

La nueva ley establece unos objetivos coincidentes con los establecidos por la Organización Mundial del Turismo y con los perseguidos por la Unión Europea en la Estrategia de Lisboa, en la que se reconoce el potencial del turismo para generar empleo y crecimiento económico, así como su papel en la preservación del patrimonio cultural y natural, aspectos todos ellos que tienen especial presencia en este texto legal.

Esta ley tiene una doble finalidad, por una parte, la necesidad de adaptación a la realidad debido al desarrollo, expansión e innovación que han experimentado las actividades del sector en nuestra Comunidad Autónoma, como la evolución de las actividades clásicas o la incorporación de nuevos servicios y actividades o nuevas fórmulas de prestación de los mismos, y, por otra, la incorporación al ordenamiento autonómico del contenido de la Directiva Europea de Servicios 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de Diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, y la normativa interna de trasposición contempladas en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, conocida como Ley Paraguas y la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, conocida como Ley

Ómnibus.

Desde la aprobación de la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura, el escenario turístico extremeño ha cambiado considerablemente, haciendo necesaria la promulgación de un texto que responda al valor que ofrece este sector en constante crecimiento, apoyado en dos pilares: la excelente biodiversidad de Extremadura y la unión de naturaleza y patrimonio; que tenga como seña de identidad la calidad de los servicios, afrontando como parte de la misma el reto de la accesibilidad para todos; y que fomente el uso de la sociedad de la información como medio para simplificar y brindar acceso fácil y gratuito a personas de cualquier lugar acerca de la información y la contratación de los servicios turísticos que se ofertan en Extremadura, contribuyendo al aumento de la calidad, tanto en la oferta como en la demanda. En suma, un cuerpo legal que responda al reto de la competitividad y sostenibilidad del sector turístico en nuestra Comunidad Autónoma, en consonancia con los principios plasmados en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020.

Desde otro ángulo, nos encontramos ante un cambio radical operado en el mercado de servicios en virtud de la Directiva 2006/123/CE, la cual establece un marco jurídico, sensiblemente distinto al existente, que potencia la libre prestación de servicios y el libre ejercicio de las actividades, pasando a ser ésta la regla general, y quedando las limitaciones a las mismas sujetas a estrictos requisitos y a una aplicación excepcional, eliminando barreras legales en las autorizaciones administrativas que facilitarán la implantación de empresas. Dicha regulación establece unas disposiciones básicas encaminadas a la eliminación de barreras legales y administrativas, entre Estados miembros de la Unión Europea, que se ha ampliado al mercado nacional de servicios, haciéndolas extensivas a todos los prestadores de servicios o que ejerzan una actividad de esta naturaleza en otras Comunidades Autónomas.

El novedoso instrumento que regula la ley para la consecución de la aplicación del régimen expuesto consiste en un procedimiento de información, tramitación y comunicación por vía telemática denominado la ventanilla única.

Esta ley apuesta por la cooperación interadministrativa entre la Administración turística autonómica y el resto de las Administraciones Públicas, especialmente la Administración Local. Igualmente potencia la participación de las asociaciones representativas del sector empresarial y profesional, de consumidores y usuarios y de estructuras esenciales del desarrollo local y rural a través del renovado Consejo de Turismo.

Y con el fin de contar con un órgano de información y estudio del sector turístico para mejorar la planificación, competitividad y calidad turística se crea el Observatorio de Turismo.

Una vez consolidado el sector como un elemento clave de la economía autonómica, se ha

de promover la calidad y la excelencia del turismo como estrategia de futuro y como base de la política turística autonómica, siempre en colaboración con los diversos agentes del sector, a través de las asociaciones antes referidas.

La presente ley está estructurada en un Título Preliminar y 3 títulos, que comprenden 132 artículos, cuatro disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

## II

En el Título Preliminar, en el Capítulo I, la ley define los principales conceptos generales que se utilizan en la misma, perfilándolos con claridad para evitar lecturas equívocas, interpretaciones erróneas o bien restrictivas o extensivas.

Por otra parte, las principales novedades están constituidas por la definición individualizada de los distintos sujetos de la relación turística.

Dentro de los fines básicos de la política turística el elemento fundamental, que se convierte en el hilo conductor de la ley, es la consideración legal del turismo como sector estratégico de la economía extremeña.

Y finalmente, destacar que la mejora y el fomento de la accesibilidad a los destinos y establecimientos turísticos de las personas con discapacidad o movilidad reducida pasa a constituir un fin básico de la política turística, arbitrando incentivos para promover la eliminación de barreras arquitectónicas para aquellos establecimientos turísticos no contemplados en la Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

En el Capítulo II se establecen las competencias de las distintas Administraciones públicas, autonómicas y locales, en materia turística, adaptada a la nueva división de Mancomunidades Integrales y otras entidades supramunicipales, a las que se les otorgan competencias en materia turística, en consonancia con las políticas de la Dirección General de Administración Local y de la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural en tal sentido.

Se atribuyen nuevas competencias a los Ayuntamientos para la recepción y comprobación de las declaraciones responsables para los café-bar y otros locales de ocio.

## III

El Título I regula los derechos, recursos y ordenación de la actividad turística. En el Capítulo I se establece por primera vez la prohibición de servicios y actividades turísticas

que favorezcan o contengan como elemento de reclamo la explotación o comercialización sexual, así como la prestación de cualquier servicio turístico que permita y/o facilite la misma y se incorporan novedades relacionadas con el reconocimiento de derechos y posición de las personas usuarias, ampliándose la relación de derechos, y estableciendo una especial protección para colectivos vulnerables conformados por menores de edad, personas ancianas, mujeres en estado de gestación o personas con discapacidad.

En el Capítulo II se regulan los recursos turísticos, destacando entre los objetivos generales de la Administración el desarrollo de actividades encaminadas a incrementar el índice de estancia media en Extremadura y la promoción de segmentos específicos.

El Capítulo III regula las actuaciones de la Administración Turística respecto de los recursos turísticos, reforzando el compromiso de contar con una herramienta jurídica con capacidad para impulsar y potenciar el sector turístico extremeño.

Se contempla una detallada regulación de la Ordenación de la actividad Turística, desarrollando de manera pormenorizada su principal herramienta de planificación: el Plan Turístico de Extremadura; y haciendo mención expresa de los objetivos del mismo, entre los que se incluyen, entre otros, el desarrollo sostenible, la diversificación de la oferta, la calidad y la innovación, la formación y la potenciación del asociacionismo.

Se regulan los Municipios singulares, figura con la que la ley establece un reconocimiento a los municipios con recursos de especial relevancia turística para que cuenten con medidas para desarrollar el potencial turístico que representan. Y del mismo modo se reconocen las Zonas singulares. Asimismo, podrán ser declarados Municipios singulares aquellos que hayan obtenido la declaración de Villas termales.

Dentro de los objetivos del fomento del turismo, las Administraciones Públicas de Extremadura con competencias en materia turística otorgarán preferencia a los proyectos y acciones que fomenten y potencien el turismo rural, el de naturaleza y el agroturismo, y, en especial, las que reivindiquen la dehesa extremeña y aquellos otros ecosistemas representativos o singulares de la Comunidad.

Se fortalece la modernización y profesionalización del sector turístico a través del fomento y potenciación de la formación y cualificación profesional y de las actuaciones empresariales conjuntas que posibiliten la productividad, incorporación y aplicación de nuevas tecnologías y el análisis de mercado que permita prever su evolución, así como la potenciación de las Entidades Locales, Grupos de Acción Local y Agrupaciones de Desarrollo.

Asimismo, se incluyen entre los objetivos de las actuaciones profesionales la promoción y apoyo a la comercialización de los productos turísticos extremeños en los mercados

exteriores.

Se ha de destacar la potenciación y consolidación de la calidad del sector. Se pretende impulsar una oferta turística singular, que refleje las peculiares características naturales y patrimoniales con las que cuenta Extremadura.

La ley regula la obtención de marcas de excelencia turística de la Comunidad Autónoma.

Se introduce la figura de Acontecimiento con relevancia turística, como una manifestación de excelencia y de calidad de los eventos, que, habiendo sido declarados Fiestas de Interés turístico de Extremadura, presenten un atractivo turístico especial en el conjunto de fiestas de la región.

El Capítulo IV regula la información y profesiones turísticas. Se crea la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura como sistema integrado y coordinado de información y atención a las personas usuarias y se prevé la creación de Centros Multidisciplinares de Recepción de visitantes, junto a los principales emblemas o reclamos turísticos de Extremadura.

#### IV

El Título II regula las empresas y actividades turísticas, y en las Disposiciones Generales se reconoce la posibilidad de la especialización para todas las empresas turísticas, cualquiera que sea su actividad.

Se suprime la obligación de los empresarios de sellar ante la Administración turística la lista de precios, estableciendo el régimen de comunicación a la Consejería competente en materia de turismo de los servicios ofertados antes de su aplicación.

En el Capítulo II, Régimen para el ejercicio de las actividades y prestación de servicios turísticos, se establece como régimen general para el inicio de actividades o prestación de servicios turísticos la declaración responsable, por la que el sujeto declara, bajo su responsabilidad, ante la Administración competente, antes de su inicio, que cumple con todos los requisitos y que reúne toda la documentación necesaria para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad y su ejercicio, al momento de la presentación de dicha declaración, comprometiéndose a mantenerlos durante todo el periodo en que dure la prestación del servicio o ejercicio de la actividad. Por lo anterior, se incorpora el control a posteriori de la actividad por parte de la Administración.

Se introduce la regulación de otro nuevo régimen, la comunicación previa, que es un acto mediante el cual las personas o sujetos que vayan a prestar un servicio turístico o a ejercer una actividad de la misma naturaleza, ponen en conocimiento de la Administración Pública competente en materia de turismo sus datos identificativos y demás requisitos que legal o reglamentariamente se establezcan que deban comunicar.

Excepcionalmente, se podrá imponer a quienes presten un servicio o ejerzan una actividad turística un régimen de autorización, siempre que concurren las condiciones de no discriminación, necesidad y proporcionalidad, que deberán motivarse suficientemente en la norma que establezca dicho régimen.

Tanto las autorizaciones como las declaraciones responsables o comunicaciones previas que se hayan obtenido o realizado en otras comunidades autónomas o en otros Estados miembros, o por Estados Asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, tendrán validez en la Comunidad Autónoma de Extremadura de conformidad con lo regulado en la presente ley y sus disposiciones de desarrollo.

Para el régimen de autorización, el principio general de aplicación será el del silencio administrativo positivo, estableciéndose excepcionalmente el efecto negativo del mismo, justificado por razones imperiosas de interés general, o cuando una norma de Derecho Comunitario establezca lo contrario.

La inscripción en el Registro de Actividades y Empresas turísticas se realizará siempre de oficio a partir de los datos aportados en la declaración responsable, o comunicación previa, en su caso, o los que se desprendan de la autorización concedida.

Se introduce la figura de la ventanilla única a través de la cual los prestadores de servicios y actividades turísticas podrán acceder, electrónicamente y a distancia, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso y ejercicio de la actividad, como a la realización de los trámites preceptivos para ello, incluyendo las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para presentar la declaración responsable, efectuar la comunicación previa u obtener la autorización preceptiva.

En el Capítulo III se regulan las empresas de alojamiento turístico. Se incorpora como figura autónoma e independiente, dada la fuerza e importancia que ha adquirido dentro del sector, la de alojamientos turísticos rurales, que queda conformada por los hoteles, apartamentos y casas rurales y por la nueva figura denominada chozos turísticos, con lo cual se pasa a tener un tercer tipo de alojamiento separado totalmente de los alojamientos extrahoteleros, por ser necesaria la definición legal de su perfil y características.

Dentro de los alojamientos turísticos hoteleros se contempla la regulación de hotel balneario para aquellos hoteles que ofrezcan sus servicios de alojamiento de forma conjunta con instalaciones balnearias.

Se contempla la posibilidad de realizar acampadas al aire libre, fuera de los supuestos de campamentos, zonas de acampada de titularidad pública y de la acampada provisional para eventos, que hasta ahora no eran posibles en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Respecto a los alojamientos de turismo rural, cabe destacar que los hoteles rurales, hasta ahora los únicos establecimientos de alojamiento sin clasificación, pasarán a contar con un sistema de clasificación que permita conocer la categoría del establecimiento y que los apartamentos turísticos también podrán consistir en construcciones de madera.

Se introduce la figura de los chozos turísticos para adaptar la normativa a la demanda de establecimientos que, representando construcciones típicas del territorio, cuenten, a la vez, con la confortabilidad, prestaciones y calidad necesarias y demandadas actualmente a cualquier establecimiento de alojamiento turístico.

En el Capítulo IV se regulan las empresas de restauración con una relación exhaustiva de las modalidades y definiciones.

El Capítulo V hace referencia a las empresas de intermediación turística, en el que se introduce la regulación de las centrales de reservas y los organizadores profesionales de congresos.

En el Capítulo VI se regulan las empresas de actividades turísticas alternativas, siendo éstas las que oferten la práctica de actividades turísticas tales como deportivas, medioambientales, de agroturismo, turismo activo, turismo ornitológico, culturales, formativas, recreativas o de ocio, salud, belleza u otras que con su actividad contribuyan a la diversificación y mejora de la oferta turística.

## V

El Título III está dedicado a la Disciplina Turística y se estructura en cinco capítulos.

El Capítulo I, Disposiciones Generales, establece el marco objetivo y subjetivo en el que se aplicarán las normas contenidas en la ley sobre disciplina turística.

El Capítulo II se ocupa de la labor inspectora y señala tanto los derechos como las obligaciones del personal técnico de inspección, así como de los titulares de actividades turísticas en el ámbito de la actuación inspectora.

Recoge, en consonancia con el nuevo régimen de acceso a la actividad o servicio turístico, la función de los inspectores de efectuar las comprobaciones necesarias para verificar la conformidad de los datos contenidos en las declaraciones responsables y en las comunicaciones previas y demás documentación que se exija reglamentariamente, así como la comprobación de los requisitos necesarios para la concesión de la autorización administrativa, en su caso.

Por primera vez se regulan de forma exhaustiva los distintos tipos de Actas que servirán de soporte a la labor inspectora, y que serán, según las circunstancias: Actas de primera inspección, Actas de conformidad con la normativa turística, Actas de constancia de hechos y Actas de infracción.

El Capítulo III, De las Infracciones, establece las acciones u omisiones sancionables en el ámbito turístico y el Capítulo IV, De las sanciones, dispone el régimen aplicable de las mismas.

Como consecuencia de la confianza depositada en los prestadores y prestadoras, en virtud de la cual se da carta de naturaleza al contenido de su declaración responsable, si la misma se ve vulnerada las consecuencias son proporcionales al incumplimiento y por ello la inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la administración competente de la declaración responsable o comunicación previa, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos.

En el Capítulo V, que regula el procedimiento sancionador, se introduce la novedad del pago anticipado de la sanción cuando ésta consista únicamente en una multa, que podrá pagarse con una reducción del 40%, sin perjuicio de la posibilidad de imponer los recursos que correspondan.

## VI

El sustancial esfuerzo que se ha hecho ha permitido impulsar una reforma en profundidad de un sector tan importante para nuestra economía, creando un entorno normativo más favorable y transparente para el desarrollo de las actividades y servicios turísticos, del que se espera un incremento en la calidad del turismo en Extremadura que redundará en beneficios tangibles para las empresas y la ciudadanía.

# LEY DE DESARROLLO Y MODERNIZACIÓN DEL TURISMO DE EXTREMADURA.

## TÍTULO PRELIMINAR

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente ley tiene por objeto el fomento, promoción y ordenación del sector turístico extremeño.

2. Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación al conjunto de recursos, sujetos, actividades, servicios, empresas y establecimientos que integran el sector turístico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

##### Artículo 2. *Definiciones.*

A efectos de la interpretación y la aplicación de la presente ley y de la normativa que la desarrolle, se entiende por:

a) Recursos turísticos: Aquellos bienes, materiales e inmateriales, naturales o no, y todas las manifestaciones de la realidad física, social, histórica y cultural, que por su esencia o circunstancias son capaces de generar, directa o indirectamente, actividades turísticas.

b) Actividades turísticas: Aquellas actividades, públicas o privadas, que tienen como objetivo procurar el descubrimiento, conservación, promoción, conocimiento y disfrute de los recursos turísticos y cualesquiera otras que sean calificadas como tales por la Administración.

c) Servicios turísticos: Aquellas actuaciones, públicas o privadas, dirigidas a satisfacer la demanda actual y futura de los usuarios turísticos.

d) Administraciones turísticas: Aquellos órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística.

e) Empresas turísticas: Las personas físicas o jurídicas que, mediante contraprestación económica y de forma profesional y habitual, bien sea de modo permanente o temporal, presten servicios relacionados, directa o indirectamente, con el turismo.

f) Establecimientos turísticos: El conjunto de bienes inmuebles que sea ordenado y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de uno o varios servicios turísticos.

g) Entidades turísticas no empresariales: Aquellas que, sin ánimo de lucro, tienen por fin

promover el desarrollo del turismo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

h) Personas usuarias: Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y que, como destinatarios finales, soliciten, contraten o disfruten servicios turísticos.

i) Prestador de servicios: Cualquier persona física o jurídica o entidad constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro, cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea, que ofrezca o preste un servicio.

2. Estas definiciones se establecen sin perjuicio del resto de conceptos regulados en esta ley o en otras normas de aplicación.

### Artículo 3. *Fines básicos de la política turística.*

Son fines básicos de la política turística de la Comunidad Autónoma de Extremadura los siguientes:

a) Impulsar el turismo como sector estratégico de la economía extremeña.

b) Fomentar el acceso de la ciudadanía a un turismo de calidad, con independencia de su situación social, económica o geográfica.

c) El desarrollo el sector turístico y el aprovechamiento de los recursos turísticos de conformidad con los principios y objetivos de un desarrollo sostenible.

d) La ordenación del turismo y la promoción de Extremadura como destino turístico, atendiendo a su realidad medioambiental, cultural, económica y social.

e) La mejora y fomento de la accesibilidad a los destinos y establecimientos turísticos de las personas usuarias con movilidad reducida o discapacidad.

f) La planificación de la oferta turística y su promoción, adaptada a las exigencias de la demanda actual y de futuro, propiciando la diversificación y desestacionalización del sector.

g) La incorporación de criterios de calidad en el desarrollo de las actividades y en la prestación de servicios turísticos.

h) El fomento de la formación, cualificación, profesionalización y perfeccionamiento de las personas que trabajan en el sector.

i) La promoción de las herramientas disponibles en tecnologías de la información y de la comunicación y su uso por las personas que profesionalmente intervienen en el sector.

j) La protección de los derechos y legítimos intereses tanto de las personas usuarias como de las empresas turísticas.

k) El impulso y apoyo al asociacionismo empresarial en el sector.

l) La configuración de un marco normativo que fomente la modernización y la competitividad del sector, favoreciendo la iniciativa empresarial, la innovación y la calidad.

m) La simplificación de los trámites y procedimientos administrativos para el ejercicio de las actividades turísticas, con especial énfasis en la generalización del uso de las nuevas tecnologías de la información.

n) La vigilancia y persecución de las actividades que contravengan la regulación normativa en el sector turístico.

ñ) La delimitación de las competencias de las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como la ordenación de la colaboración, cooperación y coordinación entre las mismas, y con los representantes del sector turístico.

## CAPÍTULO II

### **De la organización y competencias de la Administración Turística**

#### *Artículo 4. Competencias autonómicas.*

Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo:

a) La formulación y aplicación de la política de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia turística.

b) La ordenación del sector turístico en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura, coordinando las actuaciones de cuantas instituciones y entidades desarrollen actividades en el mismo.

c) La elaboración y aprobación de los planes precisos para la determinación y priorización de los objetivos que haya que alcanzar para el desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

d) La protección y preservación de los recursos turísticos existentes y el fomento de la creación de nuevos recursos turísticos.

e) La determinación de los requisitos que tendrán que cumplir las empresas turísticas para el desarrollo de su actividad.

f) La información, orientación y asesoría, a quienes vayan a iniciar o ejerzan una actividad empresarial turística, relativa a los requisitos técnicos que deben reunir los

establecimientos y empresas.

g) La ordenación y gestión del Registro General de Empresas y Actividades Turísticas de Extremadura.

h) La protección, promoción y fomento de la imagen de Extremadura y de sus recursos turísticos, tanto en el interior como en el exterior de la misma, sin perjuicio de las atribuciones de otras Administraciones en esta materia.

i) El ejercicio de potestades administrativas vinculadas a la protección de las empresas turísticas legalmente constituidas.

j) La elaboración de estudios y estadísticas que coadyuven a la consecución de objetivos y principios establecidos en esta ley y a la planificación y programación de los ejes estratégicos del desarrollo turístico de Extremadura.

k) La elaboración de la normativa necesaria para el desarrollo del sector.

l) Las potestades de inspección y sanción sobre las actividades turísticas en los términos recogidos en esta ley.

m) La adopción, en materia de ordenación del sector turístico de la Comunidad Autónoma de Extremadura, de cuantas medidas sean necesarias para asegurar el objeto y los fines de esta ley, en colaboración con los agentes del sector así como con las demás Administraciones Públicas.

n) Cualesquiera otras relacionadas con la materia que se le atribuya en esta ley o en otra normativa de aplicación.

#### *Artículo 5. Competencias turísticas de las Diputaciones Provinciales*

Corresponden a las Diputaciones Provinciales, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones en materia de turismo:

a) La creación, conservación, mejora y protección de los recursos turísticos de la provincia, así como la gestión de los recursos turísticos de titularidad provincial.

b) La gestión de las oficinas provinciales de turismo y aquellas derivadas por acuerdos con la Administración Autonómica.

c) La prestación de la asistencia necesaria a los municipios, a las Mancomunidades Integrales y a las Zonas de Desarrollo Sostenible para la conservación de los recursos turísticos y su efectivo disfrute.

d) El asesoramiento y apoyo técnico a los entes locales de su ámbito territorial en cualquier aspecto que mejore su competitividad turística.

e) La participación en el proceso de elaboración de los planes de ordenación y promoción turística de Extremadura.

f) La colaboración con la Administración Estatal, Autonómica y Local y otras entidades locales para la promoción de zonas y recursos comunes.

g) La colaboración con el sector privado y social en cuantas actuaciones fueren de interés para el fomento y promoción de la actividad turística. En particular, el asesoramiento técnico a las pequeñas y medianas empresas para la puesta en funcionamiento de nuevas actividades turísticas.

2. Las Diputaciones Provinciales ejercerán sus competencias turísticas en coordinación con la Consejería competente en materia de turismo y con las demás Administraciones Turísticas de su ámbito territorial.

#### *Artículo 6. Competencias turísticas de los Municipios*

1. Corresponden a los Ayuntamientos, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones en materia de turismo:

a) Proteger y conservar sus recursos turísticos, en especial el entorno natural y el patrimonio artístico y cultural.

b) Promover y fomentar los recursos, actividades, fiestas u otros aspectos en relación con el turismo que sean de su interés, en coordinación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura competente en la materia.

c) Colaborar con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura así como con las Diputaciones Provinciales y otras entidades locales para la promoción de zonas y recursos comunes.

d) Otorgar las licencias que la legislación les atribuye en lo que afecta a empresas y establecimientos turísticos.

e) Recepcionar y tramitar las declaraciones responsables y comunicaciones previas que les atribuya la legislación turística.

f) Recibir, tramitar y controlar la veracidad y conformidad de la declaración responsable en lo referente a la clasificación turística para la modalidad de café-bares y otros locales de ocio que vayan a prestar el servicio o ejercer la actividad en el término municipal.

g) Comunicar a la Consejería competente en materia de turismo las declaraciones responsables presentadas de conformidad con la letra anterior, para su inscripción en el Registro de Actividades y Empresas turísticas de Extremadura.

h) Desarrollar las políticas de servicios e infraestructuras turísticas de su competencia.

i) Gestionar los servicios que les correspondan conforme a la normativa de régimen local y el resto del ordenamiento jurídico.

j) Gestionar las oficinas municipales de turismo y aquellas derivadas por acuerdos con la Administración Autonómica.

k) Participar en los procesos de elaboración de planes de ordenación y promoción turística de Extremadura.

2. Los Municipios ejercerán sus competencias turísticas en coordinación con la Consejería competente en materia de turismo y con las demás Administraciones Turísticas de su ámbito territorial.

*Artículo 7. Coordinación entre Administraciones Públicas para los planes turísticos especiales.*

La Comunidad Autónoma de Extremadura pondrá en marcha Planes Turísticos Especiales de ámbito autonómico, para los que se recabará la participación activa de las Diputaciones Provinciales, Municipios, sector empresarial y entidades y organismos que se vean afectados, en su caso.

*Artículo 8. Consejo de Turismo de Extremadura.*

1. El Consejo de Turismo de Extremadura, adscrito a la Consejería competente en materia de turismo, es un órgano colegiado de carácter consultivo y asesor en materia turística.

2. En particular, le corresponde:

a) Emitir los informes y evacuar las consultas que en materia turística le sean solicitados por cualquiera de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

b) Proponer cualquier acción que pueda contribuir al fomento, la promoción, la competitividad y el desarrollo del sector turístico en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

c) Proponer las modificaciones que considere convenientes en materia de ordenación de establecimientos turísticos, al efecto de adecuar las características técnicas de estos a la realidad económica y social, manteniendo los máximos niveles de calidad.

d) Proponer cuantas iniciativas considere oportunas en el ámbito de sus competencias.

3. El Consejo será presidido por la persona titular de la Consejería con competencia en materia de turismo y estará compuesto, en todo caso, por representantes de los siguientes ámbitos:

- a) Las Consejerías de la Junta de Extremadura competentes en materias afectadas por el turismo.
- b) Asociaciones empresariales más representativas de cada sector de actividad turística.
- c) Asociaciones de Consumidores y Usuarios más representativas.
- d) Otras Administraciones Públicas con competencia en materia de turismo, en particular Ayuntamientos, Mancomunidades Integrales y Diputaciones Provinciales.
- e) Cámaras de Comercio de Extremadura.
- f) Grupos de Acción Local y/o Asociaciones de Desarrollo Local.
- g) Universidad de Extremadura.

4. Tanto la Administración como el sector podrán designar personas conocedoras y expertas de la materia turística como miembros del Consejo en la proporción que se determine reglamentariamente.

5. La organización y funcionamiento del Consejo se determinará reglamentariamente.

#### Artículo 9. *Observatorio de Turismo.*

1. Se crea el Observatorio de Turismo, adscrito a la Consejería competente en materia de turismo, como órgano de información y estudio del sector turístico, con el objetivo de prestar asesoramiento para la mejora de la calidad y la competitividad turística.

2. El Observatorio de Turismo tendrá las siguientes funciones:

- a) Elaborar la información de carácter macroeconómico de la oferta y la demanda en el sector turístico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- b) Determinar la situación actual de los mercados emisores, tanto nacionales como internacionales, que eligen la Comunidad Autónoma de Extremadura como destino turístico.
- c) Identificar puntos de actuación y coordinación que adecuen la oferta turística de la Comunidad Autónoma de Extremadura a las exigencias de los demandantes.
- d) Elaborar un informe anual sobre la situación turística de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- e) Formular propuestas a la Consejería competente en materia de turismo para el fomento de la calidad, la comercialización, la innovación y el desarrollo de la competitividad, así como cualquier otra que redunde en beneficio del sector.

3. El Observatorio de Turismo estará sujeto a lo establecido en el artículo 20 y concordantes de la Ley Orgánica 3/2007, 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

4. La composición, organización y funcionamiento del Observatorio de Turismo se determinarán reglamentariamente.

*Artículo 10. Participación de empresas, cámaras de comercio, agrupaciones y asociaciones.*

1. La Administración Turística fomentará la participación real y efectiva de las empresas públicas y privadas, de las cámaras de comercio de Extremadura, de las agrupaciones y asociaciones empresariales y profesionales en el desarrollo de sus políticas y en la promoción de la Comunidad Autónoma de Extremadura como destino turístico de calidad, buscando la máxima colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas con competencia en el ámbito turístico, así como entre éstas y el sector privado.

2. Igualmente, apoyará las actuaciones de las empresas, agrupaciones y asociaciones que tengan por objeto la promoción y divulgación de la oferta turística extremeña, estableciendo las ayudas y otorgando las subvenciones que se estimen necesarias para estimular su participación en las acciones que se determinen en planes o programas turísticos.

*Artículo 11. Comunidades Extremeñas en el Exterior.*

1. Con el fin de complementar la actuación de la Administración Autonómica en materia turística, se podrán suscribir acuerdos y convenios con las entidades representativas de las Comunidades Extremeñas en el Exterior, por considerarlas vehículo preferente de promoción turística fuera de nuestra región.

2. La Administración garantizará a estas Comunidades, a través de puntos de información sobre Extremadura, el acceso a la información sobre las disposiciones y la actividad de sus órganos en materia de turismo y promoverá la colaboración de estas Comunidades con la Administración Autonómica para reforzar la presencia de Extremadura en el exterior, prestar los servicios que se les encomienden en el ámbito de promoción turística y, en su caso, percibir las ayudas públicas que se fijen.

## TÍTULO I

### **Derechos, recursos y ordenación de la actividad turística**

#### CAPÍTULO I

#### **Personas usuarias**

*Artículo 12. Protección de las personas usuarias.*

1. La Administración velará por la protección de los legítimos derechos de las personas

usuarias y, en especial, de aquellos que afecten a su salud, seguridad o intereses económicos y sociales, con singular atención a colectivos especialmente vulnerables.

2. La prestación de servicios y actividades turísticas no podrá favorecer ni contener como elemento de reclamo la explotación o comercialización sexual o cualquier otro aspecto que afecte a la dignidad de las personas, de conformidad con lo previsto en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

### Artículo 13. *Derechos de las personas usuarias.*

Las personas usuarias, con independencia de los derechos que les asisten como consumidoras, tendrán, en los términos previstos en esta ley, los siguientes derechos:

a) Obtener información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y el precio de los bienes y servicios que se les ofrecen, con anterioridad a su contratación, así como información en los términos establecidos sobre el número de plazas, la clasificación del local o cualquier otra variante de la actividad que la normativa contemple.

b) Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas y con la calidad adecuada a la categoría del establecimiento y de acuerdo con la publicidad efectuada.

c) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, la facturación correspondiente conforme con la normativa legal establecida.

d) Ser atendidas con el debido respeto.

e) Acceder libremente a los establecimientos, respetando, en su caso, las prescripciones y reglamento de régimen interior de las empresas cuyos servicios disfruten o contraten.

f) No ser discriminadas en el acceso a los establecimientos turísticos por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, capacidad, orientación sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

g) Disfrutar de los servicios turísticos de manera autónoma y cómoda, sin sufrir restricción alguna derivada de circunstancias tales como movilidad reducida o cualquier otra limitación de carácter temporal o definitivo.

h) Comunicar a la mayor brevedad posible cualquier reclamación.

i) Formular reclamaciones y, en su caso, plantear solicitudes de arbitraje.

j) Tener garantizada su salud y seguridad, así como la de sus bienes, en los establecimientos y los servicios que utilicen, en los términos establecidos en la legislación vigente.

k) Tener garantizada la tranquilidad y la intimidad, de acuerdo con las características del establecimiento que utilicen y del entorno en el que esté ubicado.

l) Participar en la adopción de decisiones de los poderes públicos, en los términos previstos en la legislación vigente, a través de sus asociaciones u órganos de representación.

m) Solicitar y recibir el auxilio de las Administraciones Turísticas cuando sea necesario para la defensa de sus derechos, con independencia de su origen y destino, y sin perjuicio de las competencias de otros órganos y autoridades.

#### Artículo 14. *Obligaciones de las personas usuarias.*

Las personas usuarias tendrán las siguientes obligaciones:

a) Cumplir las condiciones pactadas en el contrato.

b) Someterse a las prescripciones particulares de los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfruten o contraten y, particularmente, al reglamento de régimen interior.

c) Pagar el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la facturación o en el plazo pactado sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima del citado pago.

d) Observar las normas usuales de educación, higiene, convivencia social y respeto hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares visitados.

e) Respetar el entorno social y cultural.

f) Respetar los valores ecológicos, observando la normativa medioambiental y de conservación de la naturaleza.

## CAPÍTULO II **Recursos turísticos**

#### Artículo 15. *Objetivos generales de la Administración.*

1. Con carácter general, las Administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estimularán la mejora de la calidad y de la competitividad de la oferta turística extremeña, respetando el entorno natural y cultural, en particular mediante las acciones siguientes:

a) El impulso a la creación de infraestructuras técnicas y de servicios que faciliten y promuevan un desarrollo empresarial eficiente en el sector.

b) El apoyo a la realización de estudios relativos a diagnósticos de competitividad, planes estratégicos y destinos turísticos extremeños.

c) El fomento de la modernización de establecimientos, en cuanto que implique

renovación de las instalaciones, adquisición de nuevos equipamientos o actualización de sistemas obsoletos y el desarrollo y aplicación de sistemas de innovación.

d) El apoyo a la mejora de la calidad de los establecimientos turísticos y a la formación de los profesionales del sector.

e) El apoyo al desarrollo de programas de actividades de promoción, creación y comercialización de productos turísticos de interés para Extremadura.

f) El fomento de la desestacionalización del turismo para la adecuada utilización de las infraestructuras e instalaciones turísticas fuera de temporada.

g) El desarrollo de actividades encaminadas a incrementar el índice de estancia media en Extremadura.

2. Asimismo las Administraciones Públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, promocionarán el turismo de segmentos específicos.

#### *Artículo 16. Protección de los recursos turísticos.*

1. Las actividades turísticas, en el marco de un desarrollo sostenible, se realizarán con sujeción a la normativa de medio ambiente y conservación de la naturaleza, garantizando el debido equilibrio en la utilización de los servicios turísticos.

2. Las empresas turísticas adoptarán las medidas necesarias para evitar, y, cuando ello no sea posible, reducir y controlar, la contaminación de los recursos naturales.

3. Asimismo, las actividades turísticas se llevarán a cabo respetando y preservando el patrimonio histórico, artístico, cultural y natural de la Comunidad Autónoma de Extremadura en armonía con otros sectores productivos.

### **CAPÍTULO III**

#### **Ordenación de la Actividad Turística**

##### **SECCIÓN 1ª PLANIFICACIÓN TURÍSTICA**

#### *Artículo 17. Plan Turístico de Extremadura.*

1. El Plan Turístico de Extremadura definirá la estrategia de desarrollo y modernización del sector turístico, así como el fomento y promoción de los recursos turísticos de la Comunidad.

2. Este Plan deberá integrar las acciones de índole turística de los planes de desarrollo sobre el conjunto de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Asimismo, procurará la armonización de la política turística de Extremadura con la del Estado y la de la Unión Europea.

3. El Plan Turístico de Extremadura tendrá entre sus objetivos:

- a) Promover el desarrollo sostenible del turismo en Extremadura.
- b) Fomentar el incremento y diversificación de la oferta turística de Extremadura.
- c) Potenciar la calidad e innovación de las prestaciones y servicios.
- d) Mejorar la formación de los recursos humanos involucrados en la actividad turística.
- e) Impulsar la competitividad del sector.
- f) Potenciar el asociacionismo y la colaboración con los agentes del sector.
- g) Mejorar y difundir la imagen turística de Extremadura.

#### *Artículo 18. Áreas Turísticas de Acción Integrada.*

1. Son Áreas Turísticas de Acción Integrada los territorios, que serán considerados preferentes desde la perspectiva de la actuación y financiación pública, en los que concurren los siguientes requisitos:

- a) Que dispongan de recursos con capacidad de atracción turística.
- b) Que dispongan de una oferta turística incipiente.
- c) Que dispongan de suficientes alojamientos o de suelo apto para la edificación de los mismos en la extensión adecuada.
- d) Que no exista otro uso incompatible con el turismo cuyo interés público sea preferente.

2. El Área Turística de Acción Integrada podrá comprender el ámbito territorial de un municipio, parte de él, o un territorio perteneciente a varios municipios.

3. La declaración de un territorio como Área Turística de Acción Integrada se efectuará mediante acuerdo del Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de turismo y una vez consultado el Consejo de Turismo de Extremadura.

#### *Artículo 19. Planificación de Áreas Turísticas de Acción Integrada.*

1. La Planificación de las Áreas Turísticas de Acción Integrada será elaborada por la Consejería competente en materia de turismo, recabando para ello las colaboraciones oportunas.

2. Dicha Planificación deberá ordenar y regular, al menos, los siguientes aspectos:

a) Inventario y valoración de los recursos turísticos y fijación de los modos óptimos de aprovechamiento de los mismos y de las medidas a adoptar para su protección.

b) Áreas adecuadas para los asentamientos turísticos en atención a la situación, naturaleza, valor y capacidad de los recursos turísticos, las condiciones del suelo y la preservación del medio ambiente.

c) Tipología de la oferta turística básica y complementaria y estimación cuantitativa y cualitativa de dicha oferta en función de las previsiones sobre la demanda y la aptitud del territorio.

d) Obras necesarias de infraestructura básica.

e) Previsiones para adaptar la ejecución del Plan a las exigencias reales de la demanda de cada momento.

f) Adaptación del Planeamiento Municipal, en su caso, a las determinaciones de la Planificación detallada y redacción de los Planes Especiales Urbanísticos precisos si fueran necesarios.

g) Relación de las actuaciones y proyectos de la Planificación que requieran informes preceptivos.

h) Causas suficientes para la revisión de la Planificación.

3. La Planificación de las Áreas Turísticas de Acción Integrada será aprobada por la Administración Turística Autonómica y procurará un aprovechamiento eficaz de los recursos turísticos existentes en ellas.

#### *Artículo 20. Municipios y Zonas Singulares.*

1. Los municipios de la Comunidad Autónoma que, por contar con recursos de especial relevancia, presenten un gran potencial turístico para Extremadura, podrán ser declarados como Municipios Singulares para su promoción integral.

2. Podrán ser declarados Municipios Singulares aquellos que hayan obtenido la declaración de Villa Termal.

3. La Declaración de Municipios Singulares se efectuará por la Consejería competente en materia de turismo, oído el Consejo de Turismo de Extremadura, y a solicitud del municipio interesado mediante acuerdo plenario adoptado por mayoría absoluta de los miembros de la Corporación.

4. Podrán ser declaradas Zonas Singulares las que cuenten con un determinado número de Municipios Singulares.

## SECCIÓN 2ª FOMENTO DEL TURISMO

### Artículo 21. *Fomento del turismo.*

Las Administraciones Turísticas impulsarán la creación, conservación, sostenibilidad y mejora de los recursos turísticos, brindando apoyo a las iniciativas públicas y privadas que persigan esta misma finalidad.

### Artículo 22. *Objetivos.*

1. La Junta de Extremadura impulsará el turismo como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura y de la identidad extremeñas, mediante la puesta en valor del patrimonio turístico regional, con la revitalización de las costumbres, fiestas, tradiciones populares y demás recursos turísticos, la restauración del patrimonio histórico, artístico y cultural y la preservación y potenciación del medio natural.

2. A estos efectos, las Administraciones Públicas de Extremadura con competencias en materia turística otorgarán preferencia a los proyectos y acciones que fomenten y potencien el turismo rural, el de naturaleza y el agroturismo, y, en especial, las que reivindiquen la dehesa extremeña, ecosistema relevante de la Comunidad Autónoma, así como aquellos otros ecosistemas representativos o singulares de la Comunidad Autónoma.

3. La Consejería competente en materia de turismo también impulsará las acciones que contemplen medidas para la conservación y puesta en valor del medio ambiente y el fomento, desarrollo y aplicación de las energías renovables y las que contribuyan a la creación de empleo en la región.

### Artículo 23. *Diversificación de la oferta turística.*

1. La Junta de Extremadura impulsará la segmentación de la oferta turística de Extremadura, priorizando las siguientes áreas y actividades:

- a) Turismo rural y agroturismo.
- b) Turismo de naturaleza.
- c) Turismo cultural e histórico-artístico.
- d) Turismo de negocios, congresual y de incentivos.
- e) Turismo gastronómico.
- f) Turismo social.

g) Turismo de salud.

h) Turismo educativo.

i) Turismo idiomático.

j) Turismo deportivo.

2. Del mismo modo se potenciará cualquier otro segmento emergente que adquiera autonomía y sustantividad propia en el sector turístico de Extremadura.

#### *Artículo 24. Modernización y profesionalización del sector turístico.*

1. La Consejería competente en materia de turismo fomentará la modernización y profesionalización del sector turístico y sus infraestructuras, para estimular y mejorar la calidad y la competitividad de la oferta turística, mediante las siguientes acciones:

a) Fomentar y potenciar la formación, cualificación, profesionalización y perfeccionamientos de las personas que trabajan en el sector turístico.

b) Impulsar las agrupaciones de empresas y las actuaciones empresariales conjuntas que posibiliten la mejora de la productividad mediante la reducción de costes, prestación de servicios en común u otras acciones similares.

c) Apoyar la modernización y la mejora de las infraestructuras de las empresas a través de la renovación y dotación de sus instalaciones, la introducción de nuevos equipos o renovación de los ya obsoletos y la implantación de servicios complementarios en sus ofertas turísticas y el desarrollo y aplicación de sistemas de innovación.

d) Incentivar la incorporación, desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías de la información al sector para su adaptación y profesionalización.

e) Incentivar el crecimiento selectivo y cualitativo de la oferta turística, y favorecer su adecuación a la demanda del mercado, como medida para mejorar su competitividad.

f) Contribuir a la realización de actividades consistentes en la elaboración de estudios, publicaciones e investigaciones sobre el sector turístico que promuevan su innovación y diversificación.

g) Potenciar las actuaciones de las entidades locales en materia de turismo tanto en lo concerniente a la dotación de infraestructuras, equipamientos o servicios de interés turístico, como a la promoción de sus recursos turísticos.

h) Impulsar la cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones locales, los Grupos de Acción Local y Agrupaciones de Desarrollo Local que permitan configurar territorios con una oferta turística complementaria e integrada.

2. La Consejería competente en materia de turismo podrá establecer líneas de ayuda y subvenciones para el fomento del turismo.

### SECCIÓN 3ª PROMOCIÓN TURÍSTICA

#### Artículo 25. *Promoción turística.*

Se entiende por promoción turística el conjunto de actividades y medios a través de los cuales la Consejería competente en materia de turismo favorece la demanda de servicios turísticos y promueve campañas para difundir y potenciar a Extremadura como destino turístico de calidad.

#### Artículo 26. *Objetivos de la Promoción Turística.*

Son objetivos de la Promoción Turística:

a) El diseño de estrategias encaminadas al desarrollo y mejora de la planificación y gestión de los destinos turísticos extremeños, basadas en la corresponsabilidad público-privada, la participación social, la sostenibilidad y la adaptación a los nuevos requerimientos de la demanda.

b) El desarrollo de los planes y programas que promuevan la innovación, la calidad, la sostenibilidad y la competitividad de productos turísticos de alto valor añadido para las personas usuarias, así como el fomento de nuevas categorías de producto que contribuyan a la desestacionalización de la oferta.

c) El desarrollo y la ejecución de los planes para la promoción y apoyo a la comercialización de los productos turísticos extremeños en los mercados exteriores, mediante la utilización conjunta de los distintos instrumentos y medios de promoción turística y, especialmente, a través del aprovechamiento de las redes y tecnologías de la información y las comunicaciones.

d) La coordinación de las actividades promocionales con el Plan de Turismo de Extremadura.

#### Artículo 27. *Actuaciones promocionales.*

Las actuaciones promocionales comprenderán:

a) El diseño, la planificación y la ejecución de campañas de promoción turística de Extremadura.

b) La participación en ferias y certámenes relacionados con el sector turístico.

c) Organización y participación en jornadas de comercialización.

d) Elaboración de material promocional y publicitario.

e) La utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de la actividad turística.

f) La concertación de acciones conjuntas de promoción turística con otras Comunidades Autónomas, con la Administración General del Estado y con las Administraciones de otros Estados, en especial con la República Portuguesa.

g) Cualquier otro tipo de actividad promocional encaminada a la consecución de los objetivos de promoción.

#### Artículo 28. *Extremadura como marca turística.*

1. En la promoción de los recursos turísticos se impulsará la proyección interior y exterior del Destino Extremadura como marca turística global y de calidad que integra y respeta las demás marcas turísticas extremeñas.

2. La Administración de la Junta de Extremadura promocionará la imagen del Destino Extremadura como marca turística en los mercados que considere adecuados, reflejando la pluralidad de la oferta turística de la Comunidad Autónoma.

3. En el ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación de régimen local, la Administración de la [Comunidad Autónoma](#) podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre «*Extremadura*», y de los logotipos y lemas que se establezcan, en las campañas de promoción impulsadas por las entidades locales extremeñas.

4. Será obligatoria la inclusión del nombre «*Extremadura*», y de los logotipos y lemas que se establezcan, en las campañas de promoción impulsadas por empresas y asociaciones turísticas financiadas con fondos públicos.

#### Artículo 29. *Señalización turística.*

La señalización turística en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura se ajustará a lo determinado en el Manual de Señalización Turística vigente en el momento de su implantación.

### SECCIÓN 4ª CALIDAD TURÍSTICA

#### Artículo 30. *De la calidad turística.*

1. La Administración Turística Autonómica fomentará y promoverá la calidad de los servicios y establecimientos para la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias, lo que implicará, entre otras, las siguientes acciones:

a) Promover la corrección de las deficiencias de infraestructura, instalaciones y

equipamientos turísticos.

b) Impulsar la prestación adecuada de los servicios turísticos.

c) Fomentar la profesionalización de las personas que trabajan en el sector, así como su acceso a la formación continua.

d) Apoyar la implantación y el mantenimiento de sistemas y controles de calidad.

e) Contribuir a la definición, elaboración y difusión de manuales de buenas prácticas y de calidad.

f) Fomentar e incentivar la cultura del detalle.

g) Fomentar la utilización equilibrada y sostenible de los recursos turísticos naturales.

h) Apoyar cualquier acción pública o de iniciativa privada dirigida a obtener la excelencia en la prestación de los servicios turísticos.

2. Facilitar a los prestadores de servicios y a las personas usuarias el acceso a distancia, por vía electrónica, a la información sobre el significado y los criterios de asignación de las etiquetas y otras marcas de calidad de los servicios turísticos de la región.

#### Artículo 31. *Formación turística.*

1. La Administración Autonómica, en colaboración con los agentes económicos y sociales, promoverá la formación profesional del sector turístico, así como el acceso a la formación continua de las trabajadoras y trabajadores, para la consecución de su cualificación, profesionalización y especialización.

2. La Administración prestará apoyo, mediante becas y otras ayudas, a la formación turística destinada a la adquisición de conocimientos en el uso de las nuevas tecnologías, a la iniciación y perfeccionamiento de lenguas extranjeras y a la formación de formadores, entre otros.

3. La Administración impulsará la suscripción de acuerdos y convenios con la Universidad de Extremadura para la elaboración de programas y planes de estudios en materia turística.

4. Asimismo, la Administración Autonómica impulsará que en las ofertas educativas complementarias se favorezca la inclusión de actividades relacionadas con el sector del turismo.

#### Artículo 32. *Marcas de excelencia turística e incentivos a la calidad e innovación.*

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo la elaboración del

Reglamento, oído el Consejo de Turismo, que deberá ser aprobado por Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, en el que se determinen los requisitos y el procedimiento para la obtención de las marcas de excelencia turística de la Comunidad Autónoma.

2. La Consejería competente en materia de turismo podrá crear y otorgar distintivos de calidad y conceder medallas, premios y galardones en reconocimiento y estímulo a las actuaciones innovadoras a favor del turismo.

#### *Artículo 33. Fiestas de interés turístico de Extremadura.*

1. La Administración Turística Autonómica podrá declarar como Fiestas de Interés Turístico de Extremadura aquellos eventos que por su especial relevancia supongan una valorización de la cultura y de las tradiciones populares.

2. Las Fiestas de Interés Turístico de Extremadura podrán obtener el distintivo de calidad regulado en el artículo siguiente por las especiales características de dicha fiesta.

#### *Artículo 34. Acontecimientos con relevancia turística.*

La Administración Turística podrá otorgar un distintivo de calidad a aquellos acontecimientos y manifestaciones con especial relevancia turística que, suponiendo una valorización de la cultura y de las tradiciones, y por la peculiaridad o singularidad del acontecimiento en el conjunto de fiestas de la región, tengan un atractivo turístico especial.

### CAPÍTULO IV **Información y Profesiones Turísticas**

#### *Artículo 35. Actividades informativas turísticas.*

1. Tienen la consideración de actividades informativas turísticas todas aquellas encaminadas a la prestación habitual y profesional de servicios de información a las personas usuarias.

2. En cooperación y coordinación con las entidades locales y en colaboración con las asociaciones empresariales, órganos consultivos y Cámaras de Comercio, se adoptarán las medidas necesarias para impulsar sistemas e instrumentos de información turística de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### *Artículo 36. Red de Oficinas de Turismo de Extremadura.*

1. La Red de Oficinas de Turismo de Extremadura constituye un sistema integrado y coordinado de información y atención a las personas usuarias. Las oficinas que la integran promoverán la imagen de Extremadura como marca turística, serán atendidas por personal cualificado y dispondrán de información, servicios y materiales homogéneos y suficientes para atender las demandas de las personas usuarias.

2. La Red de Oficinas de Turismo de Extremadura estará integrada por las oficinas de turismo de la Junta de Extremadura, por las de las Administraciones Provinciales y Locales y por todas las oficinas privadas, que se adhieran voluntariamente a la Red.

3. Las funciones, servicios, régimen y demás requisitos que deben cumplir las oficinas integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura, así como las ayudas de la Administración de la Comunidad Autónoma a las que podrán acceder, se regularán reglamentariamente.

#### Artículo 37. *Centros de Recepción de Visitantes.*

Junto a los principales emblemas o reclamos turísticos de la Comunidad Autónoma de Extremadura se fomentarán Centros Multidisciplinares de Recepción de Visitantes, que ofrecerán a las personas usuarias servicios de información, asesoramiento y áreas de descanso.

#### Artículo 38. *Guías turísticos.*

1. Los Guías turísticos son aquellas personas que, debidamente habilitadas, prestan de manera habitual y retribuida, servicios de información, asesoramiento, acompañamiento y asistencia turística.

2. La actividad de los Guías turísticos será regulada reglamentariamente, con expresión de la habilitación que se exija, forma de obtenerla, conocimientos adecuados que se requieran y demás requisitos que redunden en beneficio de la calidad de su actividad.

#### Artículo 39. *Informadores turísticos.*

Los Informadores turísticos prestan, de manera habitual y retribuida, servicios de información, asesoramiento, acompañamiento y asistencia en todas las demás materias que no estén reglamentariamente atribuidas a los Guías turísticos.

## TÍTULO II

### **Empresas y actividades turísticas**

#### CAPÍTULO I

### **Disposiciones Generales**

#### Artículo 40. *Tipos.*

Las empresas turísticas pueden ser:

- a) De alojamiento turístico.
- b) De restauración.
- c) De intermediación turística.

d) De actividades turísticas alternativas.

#### Artículo 41. *Especialización.*

Las empresas y actividades reguladas en el presente título podrán obtener de la administración turística el reconocimiento de una o más especializaciones en función de sus características y servicios, ubicación territorial u otras análogas.

#### Artículo 42. *Derechos.*

Las personas titulares de empresas turísticas gozarán de los derechos que a continuación se enumeran, con independencia de aquellos otros reconocidos por la normativa general:

a) Ejercer libremente su actividad, de conformidad con lo establecido en la presente ley y la normativa que les sea de aplicación.

b) Ser incluidas, con especificación del nombre, características y oferta específica, en catálogos, directorios, guías y demás servicios de información elaborados por las Administraciones Turísticas.

c) Participar en la planificación, programación y adopción de las decisiones de las Administraciones Turísticas, directamente o a través de las cámaras de comercio, asociaciones u organizaciones en las que se integren, de acuerdo con la legislación vigente.

d) Impulsar, a través de las cámaras de comercio a las que pertenezcan o de las asociaciones en que se integren, el desarrollo y la ejecución de programas de cooperación pública, privada y/o social, de interés general para el sector turístico.

e) Proponer, a través de sus cámaras de comercio a las que pertenezcan o de las asociaciones en que se integren, la realización de estudios, investigaciones y cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento, la promoción y el desarrollo turístico.

f) Solicitar las ayudas, subvenciones e incentivos económicos que establezcan las Administraciones Públicas.

g) Acceder, en los términos establecidos por la legislación vigente, a toda la información relativa a la regulación de su actividad que les afecte, de forma presencial, telemática y a través de los servicios electrónicos existentes o que se establezcan en el futuro.

h) Ser inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, o aquel que lo sustituya.

i) Recabar información y asesoramiento de la Administración Turística respecto de los requisitos técnicos que deben reunir los establecimientos y empresas turísticas, conforme lo dispuesto en el artículo 4 letra f).

j) Solicitar informe previo potestativo respecto de su adecuación en orden a la clasificación turística, en los términos establecidos en el artículo 54.

#### Artículo 43. *Obligaciones.*

Las personas titulares de empresas turísticas tienen las siguientes obligaciones:

a) Presentar ante la Administración Turística competente las declaraciones responsables y comunicaciones que sean necesarias de conformidad con la normativa específica reguladora de su actividad, comunicando, del mismo modo, los cambios que se produzcan en los datos facilitados.

b) Obtener de la Administración Turística la autorización correspondiente cuando sea necesaria de conformidad con la normativa específica reguladora de su actividad.

c) Solicitar y disponer de las autorizaciones, licencias y otros documentos que, en su caso, sean necesarios, de conformidad con la normativa específica de los sectores que las regulan.

d) Disponer del Libro de Inspección Turística debidamente diligenciado.

e) Informar a las personas usuarias sobre las condiciones de los servicios que ofrezcan, con carácter previo a su prestación, y dar la máxima publicidad al precio de los mismos.

f) Comunicar a la Consejería competente en materia de turismo los precios de los servicios ofertados antes de su aplicación y exhibirlos al público de modo permanente y totalmente visible.

g) Poner a disposición de las personas usuarias un número de teléfono, una dirección postal, número de fax o dirección de correo electrónico, con el fin de que éstas puedan dirigir sus reclamaciones o peticiones de información sobre el servicio prestado y comunicar su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 del 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 y Usuarios y otras leyes complementarias.

h) Cobrar y facturar los servicios prestados de acuerdo con los precios comunicados y expuestos.

i) Conservar las facturas o tiques durante cuatro años.

j) Anunciar en lugar fácilmente visible y de forma inequívoca la existencia de hojas de reclamaciones, y facilitar las mismas a las personas usuarias que las soliciten, con las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación.

k) Facilitar a la Administración Turística competente la información y la documentación preceptivas para el correcto ejercicio de las atribuciones legales que le corresponden,

tales como el control posterior al inicio de la actividad, y prestarle la colaboración necesaria en caso de inspección o de incoación de un expediente sancionador.

l) Facilitar a la Administración Turística competente la información y la documentación necesaria para la elaboración de estadísticas y estudios sobre el sector.

m) Velar por la formación continua de sus trabajadoras y trabajadores.

n) Prestar los servicios que ofrezcan con la máxima calidad, en los términos contratados y de acuerdo con la categoría del establecimiento turístico.

ñ) Procurar el buen funcionamiento de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.

o) Cuidar de la seguridad, la comodidad, la tranquilidad y la intimidad de las personas usuarias y asegurarse de que reciben un buen trato por parte de todo el personal de la empresa.

p) No discriminar a las personas usuarias por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, capacidad, orientación sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

q) Garantizar la accesibilidad y la adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas con discapacidad y/o dependientes, según lo dispuesto en la normativa aplicable.

r) Suscribir los seguros de responsabilidad profesional o civil obligatorios, y cualesquiera otros exigidos por la normativa aplicable.

s) Mantener vigentes y debidamente actualizados los seguros y fianzas exigidas por la normativa turística.

t) Presentar ante la Administración Turística la declaración responsable o comunicación previa en cuya virtud se opere el cambio de titularidad en la prestación del servicio o actividad, el cese temporal o parcial, la reanudación de actividad y el cambio de capacidad, categoría, modalidad o denominación

u) Prestar los servicios que ofrezcan de acuerdo con el principio de sostenibilidad y velar por la preservación de los recursos turísticos de Extremadura.

#### Artículo 44. *Accesibilidad.*

Las empresas turísticas deberán cumplir con las exigencias de accesibilidad a establecimientos y entornos turísticos, así como a los instrumentos, equipos, tecnologías y productos turísticos que oferten, de conformidad con la normativa reguladora de la materia.

#### Artículo 45. *Requisitos mínimos de infraestructura.*

1. Los establecimientos turísticos quedan sujetos al cumplimiento de los requisitos mínimos en materia de infraestructura, seguridad y los relativos al medio ambiente que se determinen reglamentariamente, tanto en la normativa turística como los establecidos en cualquier otra normativa que les sea de aplicación.

2. La Consejería competente en materia turística podrá en cualquier momento requerir a las empresas turísticas la ejecución de obras de conservación, mejoras y adaptación, conforme con la normativa que les sea aplicable.

#### Artículo 46. *Dispensa.*

La Administración Turística podrá, previa solicitud de persona interesada, dispensar a los establecimientos regulados en la presente normativa y en la de su desarrollo, respecto al cumplimiento de los requisitos relativos a la disponibilidad de determinadas instalaciones, servicios o elementos o al cumplimiento de dimensiones y superficies, cuando, por las condiciones medioambientales o por las infraestructuras y equipamiento de la zona o edificios en que se encuentren situados, o por motivos de carácter histórico, artístico, cultural u otros, los mismos no sean imprescindibles, de conformidad con el correspondiente informe técnico de la Administración Turística que avale tal circunstancia.

#### Artículo 47. *Complejos turísticos.*

Son complejos turísticos aquellos conjuntos de establecimientos, con independencia de su titularidad, que responden a un proyecto unitario de explotación empresarial y se ubican dentro de una superficie delimitada.

#### Artículo 48. *Apoyo económico a las empresas turísticas.*

La Consejería competente en materia de turismo podrá establecer líneas de ayudas y subvenciones dirigidas a la modernización y mejora de la calidad, accesibilidad y sostenibilidad, entre otros, de las actividades turísticas.

## CAPÍTULO II

### **Régimen para el ejercicio de las actividades y prestación de servicios turísticos**

#### Artículo 49. *Régimen general.*

1. La declaración responsable será el régimen general aplicable para el inicio y ejercicio de una actividad turística o para la prestación de servicios turísticos.

2. Las personas que vayan a iniciar y ejercer una actividad turística o prestar un servicio turístico deberán presentar ante la Administración Turística competente una declaración responsable, a la que deberán acompañarse los documentos que se determinen reglamentariamente, en la que se manifieste, bajo su responsabilidad, que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder al reconocimiento de un

derecho o facultad o para su ejercicio, que disponen de la documentación que así lo acredita y que se comprometen a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento y ejercicio.

3. Toda declaración responsable deberá reunir, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente, en atención a la naturaleza de la actividad turística o prestación del servicio turístico que se vaya a desarrollar, los siguientes requisitos:

a) Datos identificativos de la persona que realiza la declaración o de quien la represente legalmente, acompañada de la copia de los documentos que acrediten su existencia e identidad.

b) Indicación de la actividad o actividades turísticas a ejercer, o de los servicios turísticos que se vayan a prestar, señalando tipo, modalidad y categoría y, en su caso, su especialización.

c) Cuando el ejercicio de la actividad o la prestación del servicio se realice a través de un establecimiento, se señalarán los datos que identifiquen el establecimiento, con indicación del nombre comercial, domicilio y modalidades de contacto, presenciales o a distancia, a través de medios postales y telefónicos, y, en su caso, telemáticos. Cuando el ejercicio de la actividad o prestación del servicio se efectúe por vía electrónica se deberá señalar obligatoriamente una dirección de correo electrónico y un número de teléfono. En caso de que sea necesario **disponer de** uno o varios establecimientos físicos se acreditará, en su momento, su disponibilidad, así como el número de establecimientos cuya puesta en funcionamiento se pretende.

d) El compromiso de disponer de la documentación acreditativa de las circunstancias que se declaran a efectos de su comprobación por la Administración.

4. La declaración responsable se limita al ámbito turístico y su aplicación se efectuará sin perjuicio de la obligatoriedad de someterse a los controles y autorizaciones establecidos en el resto del ordenamiento jurídico aplicable.

5. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa, determinarán la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades, penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

6. La presentación de la declaración responsable facultará para el inicio de una actividad o prestación de un servicio, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas. Esta declaración permite acceder de manera indefinida al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, con excepción de los casos en que se establezca un plazo de caducidad para dicha declaración.

Artículo 50. *Comunicación previa.*

1. Se entiende por comunicación previa aquel documento mediante el cual las personas interesadas ponen en conocimiento de la Administración Pública en materia de turismo sus datos identificativos y demás requisitos exigibles para el ejercicio de un derecho o el inicio de una actividad.

2. Reglamentariamente se determinarán aquellos supuestos en los que sea suficiente una comunicación previa al inicio de la actividad, a la que se deberán acompañar cuantos documentos sean necesarios para el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable, indicando los aspectos que puedan condicionar el ejercicio de la misma.

#### Artículo 51. *Régimen de autorización.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 49, excepcionalmente, se podrá imponer a quienes presten un servicio o ejerzan una actividad turística un régimen de autorización, siempre que concurren las condiciones de no discriminación, necesidad y proporcionalidad, que deberán motivarse suficientemente en la norma que establezca dicho régimen.

2. Los procedimientos y trámites para la obtención de las autorizaciones a que se refiere esta ley deberán tener carácter reglado, ser claros e inequívocos, objetivos e imparciales, transparentes, proporcionados al objetivo de interés general y darse a conocer con antelación.

3. El plazo de resolución y notificación de las solicitudes de autorización será de tres meses, contados desde su entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. Si transcurrido el mencionado plazo no tuviera lugar la notificación de una resolución expresa, la persona interesada podrá entender estimada su solicitud, excepto en los supuestos en los que una norma con rango de ley por razones imperiosas de interés general o una norma de Derecho comunitario establezcan lo contrario. Del mismo modo, el silencio tendrá efecto desestimatorio en los procedimientos relativos al ejercicio del derecho de petición, en aquellos cuya estimación tuviera como consecuencia que se transfieran al solicitante o a terceros facultades relativas al dominio público o al servicio público, y en los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones.

#### Artículo 52. *Empresas turísticas habilitadas por otras Comunidades Autónomas, por Estados miembros de la Unión Europea o por Estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.*

Las empresas turísticas domiciliadas y acreditadas como tales por otras Comunidades Autónomas, por Estados miembros de la Unión Europea o por Estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo podrán ejercer su actividad en Extremadura, debiendo aportar para ello certificación acreditativa de su habilitación en la Administración de origen y cumpliendo, además, con los requisitos establecidos legal y reglamentariamente en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### Artículo 53. *Limitaciones temporales.*

1. Con carácter general la presentación de una declaración responsable, la realización de una comunicación o el otorgamiento de una autorización permitirá acceder a una actividad de servicios y ejercerla por tiempo indefinido.

2. Sólo se podrá limitar la duración cuando:

a) La declaración responsable o la autorización se renueve automáticamente o sólo esté sujeta al cumplimiento continuo de los requisitos;

b) el número de autorizaciones disponibles sea limitado.

c) pueda justificarse la limitación de la duración de la autorización o de los efectos de la comunicación o la declaración responsable por la existencia de una razón imperiosa de interés general.

3. A los efectos previstos en este artículo, no tiene la consideración de limitación temporal el plazo máximo que se pueda imponer al prestador de servicios para iniciar su actividad, a contar desde el otorgamiento de la autorización, la presentación de la declaración responsable o la realización de la comunicación previa.

### Artículo 54. *Informe Previo Potestativo.*

Los promotores de prestación de servicios y de actividades turísticas podrán presentar a la Consejería competente en materia de turismo, antes del inicio de las mismas, memoria y planos para que se emita informe respecto de su adecuación en orden a su posible clasificación turística.

### Artículo 55. *Silencio administrativo positivo.*

Para el régimen de autorización, el principio de general aplicación será el del silencio administrativo positivo, estableciéndose excepcionalmente el efecto negativo del mismo, justificado por razones imperiosas de interés general, o cuando una norma de derecho Comunitario establezca lo contrario, según lo dispuesto en el artículo 51.4 y de conformidad con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### Artículo 56. *Registro General de Empresas y Actividades Turísticas.*

1. Todos los datos relativos a los prestadores de servicios y actividades turísticas se inscribirán en el Registro General de Empresas y Actividades Turísticas, dependiente de la Consejería competente en materia de turismo.

2. La inscripción en el citado Registro se practicará de oficio por la Administración Turística a partir de la información contenida en la declaración responsable, en la comunicación previa o, en su caso, en la autorización administrativa que corresponda.

3. Reglamentariamente se establecerán su objeto, organización y funcionamiento.

*Artículo 57. Ventanilla única.*

1. Los prestadores de servicios y actividades turísticas podrán acceder, electrónicamente y a distancia a través de una ventanilla única, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso y ejercicio de la actividad, como a la realización de los trámites preceptivos para ello, incluyendo las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para presentar la declaración responsable, efectuar la comunicación previa u obtener la autorización preceptiva.

2. En particular, a través de la misma, presencialmente y a distancia, podrán:

a) Obtener toda la información y formularios necesarios y relevantes para el ejercicio de su actividad.

b) Presentar toda la documentación y solicitudes necesarias.

c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas, y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.

d) Conocer las resoluciones y resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes.

e) Conocer los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a las actividades de que se trate.

f) Tener conocimiento de las vías de reclamación y los recursos que procedan o puedan interponerse.

3. Los prestadores de servicios turísticos y las personas destinatarias de los mismos tienen derecho a obtener la información general y específica, relativa a los siguientes aspectos:

a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en la Comunidad Autónoma, en especial los servicios relativos a los trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y su ejercicio, los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse en contacto directamente con ella, así como una información general sobre los requisitos aplicables a los demás Estados miembros al acceso a la actividad turística y su ejercicio y, en especial, la información relacionada con la protección de los consumidores.

b) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores de servicios y a los servicios.

c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de litigio entre

las autoridades competentes y el prestador de servicios o persona destinataria, o entre un prestador/a y una persona destinataria, o entre prestadores/as, así como, información general sobre las vías de recursos disponibles en caso de litigio entre el prestador y persona destinataria de distintos Estados miembros.

d) Igualmente y a través de la ventanilla única se pondrá a disposición de prestadores y de las personas usuarias los datos de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y de las organizaciones de consumidoras y consumidores que tengan entre sus fines la protección y asistencia de los mismos, así como los datos de las asociaciones u organizaciones de otros Estados

miembros, incluidos los centros de la Red de centros europeos de los consumidores, que pueden ofrecer a prestadores y personas destinatarias asistencia recíproca.

4. Lo anterior se llevará a cabo de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, o normativa que la sustituya.

### CAPÍTULO III

#### **De las Empresas de Alojamiento Turístico.**

##### SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES GENERALES

###### *Artículo 58. Concepto.*

1. Son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, mediante contraprestación económica, a proporcionar al turista habitación o residencia, con o sin prestación de otros servicios.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, educacionales y, en general, cualesquiera otras actividades de alojamiento que no persigan ánimo de lucro.

3. No se considerarán empresas de alojamiento turístico aquellas que, teniendo como objeto aparente el señalado en el apartado 1, tengan como verdadera finalidad inducir, promover, favorecer o facilitar la explotación o la comercialización sexual, lo que se acreditará por los medios de prueba que procedan en derecho.

###### *Artículo 59. Modalidades.*

1. Las empresas de alojamiento turístico podrán ser de alojamiento hotelero, alojamiento extrahotelero y alojamiento rural.

2. Los establecimientos de alojamiento comprendidos en este capítulo se clasificarán, dentro de clase, en categorías, identificándose mediante los símbolos y en los términos que reglamentariamente se establezcan para cada uno de ellos, en atención a la oferta de sus instalaciones y servicios.

###### *Artículo 60. Régimen aplicable.*

El inicio de la actividad de alojamiento turístico o la prestación de esta clase de servicios estará sujeta al régimen de declaración responsable, de conformidad con el artículo 49 de la presente ley.

#### Artículo 61. *Actividades turísticas complementarias.*

Los establecimientos regulados en el presente capítulo pueden ofertar la práctica de actividades complementarias tales como deportivas, medioambientales, culturales, formativas, recreativas, de ocio, tiempo libre, belleza, salud u otras análogas, pudiendo llevarlas a cabo directamente o mediante terceros.

### SECCIÓN 2.ª ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS

#### Artículo 62. *Alojamientos turísticos hoteleros.*

1. Los alojamientos turísticos hoteleros se clasifican en las siguientes clases:

- a) Hoteles
- b) Hoteles-apartamentos.
- c) Hostales
- d) Pensiones.

2. A los efectos de esta ley se entiende por:

- a) Hoteles: Aquellos establecimientos de carácter comercial que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios complementarios, y ocupan la totalidad o parte independizada de los inmuebles en los que se ubiquen, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, admitiéndose la existencia de varios edificios que presten los servicios de hotel.
- b) Hoteles-Apartamentos: Aquellos establecimientos de carácter comercial que cumpliendo los requisitos propios de un hotel dispongan, por su estructura y servicios, de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de todas o algunas de las unidades de alojamiento.
- c) Hostales: Aquellos establecimientos de carácter comercial que prestan el servicio de alojamiento, con o sin comedor, pudiendo ofrecer o no otros servicios.
- d) Pensiones: Aquellos establecimientos de carácter comercial destinados a la prestación del servicio de alojamiento pudiendo ofrecer o no otros servicios.

#### Artículo 63. *Hospederías de Extremadura.*

1. Son aquellos establecimientos hoteleros ubicados en edificios singulares o emblemáticos o en zonas de especial interés para el desarrollo turístico de Extremadura, que siendo propiedad de la Junta de Extremadura y gestionados por la misma, directamente o a través de terceros, se crean con la finalidad de potenciar y revalorizar el turismo de Extremadura.

2. La denominación “Hospederías de Extremadura” queda reservada exclusivamente para los establecimientos descritos en el apartado anterior.

#### Artículo 64. *Hotel Balneario.*

Es aquel establecimiento hotelero que cumpliendo con lo determinado en el artículo 62, punto 2 letra a), ofrece o presta sus servicios de alojamiento de forma conjunta con instalaciones balnearias.

### SECCIÓN 3.<sup>a</sup> ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EXTRAHOTELEROS

#### Artículo 65. *Alojamientos turísticos extrahoteleros.*

Los establecimientos turísticos extrahoteleros se clasifican en las siguientes clases:

- a) Apartamentos turísticos.
- b) Albergues turísticos.
- c) Campamentos de turismo.
- d) Zonas de acampada.
- e) Cualquier otra clase que se fije reglamentariamente.

#### Artículo 66. *Apartamentos turísticos.*

Tienen la condición de apartamentos turísticos los bloques o conjuntos de apartamentos, las casas, y aquellas otras edificaciones semejantes, con independencia del material utilizado en su infraestructura, que oferten, profesional y habitualmente, mediante contraprestación económica, servicio de alojamiento turístico, y que dispongan de las instalaciones adecuadas para la preparación, conservación y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento.

#### Artículo 67. *Albergues turísticos.*

1. Son albergues turísticos los establecimientos que ofrezcan, de manera habitual, profesional y mediante contraprestación económica, servicios de alojamiento con desayuno, principalmente en habitaciones colectivas, con o sin otros servicios.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

a) Los establecimientos dedicados a alojamiento en habitaciones colectivas por motivos escolares, docentes o sociales.

b) Los albergues de peregrinos y los alojamientos en habitaciones múltiples cuando se preste el servicio sin contraprestación económica o la cantidad abonada tenga el carácter de donativo.

c) Los albergues e instalaciones de alojamientos juveniles que se regirán por su normativa específica.

e) Los establecimientos de titularidad de las Administraciones Públicas ubicados en instalaciones dedicadas a actividades de ocio y tiempo libre.

#### Artículo 68. *Campamentos de turismo.*

1. Son Campamentos de turismo los establecimientos turísticos que ocupan un espacio de terreno debidamente delimitado y que están destinados a facilitar, mediante contraprestación económica, la estancia temporal para la vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos, utilizando como elemento de estancia tiendas de campaña, remolques habitables, caravanas o cualquier elemento semejante transportable o construcciones permanentes destinadas al alojamiento, siempre que sean explotadas por el titular del campamento.

2. Asimismo, podrán construirse elementos fijos, que tengan por objeto satisfacer necesidades colectivas de las personas acampadas.

#### Artículo 69. *Zonas de acampada de titularidad pública.*

1. Son Zonas de acampada de titularidad pública aquellas áreas de terreno, delimitadas y equipadas con servicios básicos por el Ayuntamiento titular, destinadas a facilitar la estancia en tiendas u otras instalaciones móviles mediante contraprestación económica acorde con los servicios que se presten.

2. Corresponde al Ayuntamiento, en cuyo término municipal se instale la zona de acampada, presentar declaración responsable para la prestación del servicio ante la Consejería competente en materia de turismo.

3. En todo caso, el Ayuntamiento verificará el respeto al derecho de propiedad y de uso del suelo, y garantizará las necesarias condiciones de seguridad, sanidad y respeto a los valores y recursos históricos, culturales, artísticos, urbanos, naturales, paisajísticos, agrícolas, forestales, así como el respeto a la fauna existente, del territorio de que se trate.

#### Artículo 70. *Acampada Provisional para eventos.*

Los Ayuntamientos, dentro de sus respectivos términos municipales, podrán autorizar acampadas provisionales para eventos en los que se prevea una gran afluencia de personas, comunicando a la Dirección General de Turismo de los límites espaciales y temporales de la acampada.

*Artículo 71. Otras modalidades de acampada.*

1. Se entiende por acampada toda actividad de permanencia al aire libre, con ánimo de pernoctar, fuera de los supuestos de campamentos, zonas de acampada de titularidad pública y de la acampada provisional para eventos, mediante la utilización de tiendas de campaña, caravanas, albergues móviles u otros medios para guarecerse, realizada con finalidad turística.

2. Reglamentariamente se determinarán las condiciones de acampadas al aire libre que se permitirán en la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como la Administración competente para autorizarlas, en su caso.

#### SECCIÓN 4.ª ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL

*Artículo 72 Alojamiento de turismo rural.*

1. Son considerados alojamientos de turismo rural aquellos establecimientos que, por sus especiales características de construcción, emplazamiento y tipicidad, se encuentran ubicados en núcleos rurales o en el campo, dedicándose de manera profesional y habitual, a proporcionar alojamiento, mediante contraprestación económica, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios.

2. Se entienden por núcleos rurales aquellas poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

*Artículo 73. Clasificación de los alojamientos de turismo rural.*

1. Los alojamientos de turismo rural se clasifican en las siguientes clases:

a) Hoteles rurales.

b) Apartamentos rurales.

c) Casas rurales.

d) Chozos turísticos.

2. Reglamentariamente se podrán establecer otras clases, además de las anteriores, que en todo caso deberán reunir siempre las condiciones del artículo 72.

*Artículo 74. Definiciones de cada clase.*

A los efectos de esta ley son:

a) Hoteles rurales: aquellos establecimientos que, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 62.2.a) de esta ley, se encuentren situados en edificios existentes o de nueva construcción con valor arquitectónico tradicional, histórico o cultural, ubicados en el campo o en núcleos rurales de población, en los que se facilite la prestación de alojamiento de forma habitual y mediante contraprestación económica.

b) Apartamentos rurales: aquellos establecimientos que, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 66 de esta ley, se sitúen en casas o similares que respondan a la arquitectura tradicional extremeña, en edificios existentes o de nueva construcción, ubicados en el campo o en núcleos rurales de población, en los que se facilite la prestación de alojamiento de forma habitual y mediante contraprestación económica.

c) Casas rurales: aquellas viviendas independientes y autónomas, de arquitectura tradicional ubicadas en el campo o en núcleos rurales, en las que se proporcione, mediante contraprestación económica, la prestación de alojamiento, con o sin manutención.

d) Chozos turísticos: aquellos establecimientos cuyo diseño se asemeja a las construcciones de los chozos tradicionales y que constituyen un conjunto alojativo para ser ofertados, de forma habitual y mediante contraprestación económica, como alojamientos con o sin manutención.

#### CAPÍTULO IV

### **Empresas de restauración**

Artículo 75. *Concepto.*

1. Las empresas de restauración, cualquiera que sea su denominación, son aquellas que se dedican, de forma habitual y profesional, a suministrar desde establecimientos abiertos al público, mediante contraprestación económica, comidas y/o bebidas para consumir en el propio establecimiento o fuera de él.

2. También serán de aplicación las presentes disposiciones, cuando las actividades anteriormente descritas se presten con carácter complementario en locales de pública concurrencia.

3. Quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente ley:

a) Aquellas empresas que presten servicio de comida y bebida con carácter gratuito o sin ánimo de lucro.

b) Las empresas que sirvan comidas y bebidas a contingentes particulares, siempre que no estén abiertas al público en general.

c) Las empresas que sirvan comidas y bebidas a domicilio en lo que a la prestación de

este servicio domiciliario se refiere.

d) Las empresas que presten este servicio en medios de transporte públicos.

e) Las empresas que sirvan comidas y bebidas a través de máquinas expendedoras.

f) Las empresas que sirvan comidas y bebidas de manera ambulante, es decir, fuera de un establecimiento comercial, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos.

g) Las empresas que comercialicen sus productos alimenticios como oferta estrictamente comercial en locales autorizados como establecimientos dedicados al comercio, tales como hipermercados, supermercados y similares.

#### Artículo 76. *Modalidades.*

Los establecimientos de restauración, en atención a sus características y con independencia de que la actividad definida en el artículo anterior sea complementaria, se clasifican en las siguientes modalidades:

a) Restaurantes.

b) Cafeterías.

c) Café-bares y otros establecimientos de ocio.

d) Empresas de catering.

e) Salones de banquetes.

#### Artículo 77. *Definiciones.*

1. A los efectos de esta ley son:

a) Restaurantes: aquellos establecimientos que, disponiendo de cocina y comedor, presten a sus clientes servicios de restauración, mediante la oferta de carta de platos o menús y cartas de vinos, para su consumo preferentemente en el mismo local.

b) Cafeterías: aquellos establecimientos que sirven ininterrumpidamente, durante el horario de funcionamiento, comidas y bebidas, preparadas mediante sistemas de elaboración rápida, compuestas por platos simples o combinados, para ser consumidos en el propio local, sin que sea preciso disponer de comedor independiente.

c) Café-bares y otros establecimientos de ocio: aquellos establecimientos con mostrador, barra o similar, que sirvan al público bebidas, acompañadas o no, de tapas o raciones para aperitivos, bocadillos y repostería, para su consumo en el mismo local, pudiendo

ofertar o no actividades de ocio.

d) Empresas de catering: aquellos establecimientos que, disponiendo de cocina, presten servicios de restauración a sus clientes, pudiendo utilizar medios propios o ajenos, mediante la oferta de platos simples, menús, buffet, cócteles o incluso carta de platos, para ser consumidos en instalaciones ajenas al propio establecimiento.

e) Salones de banquetes: aquellos establecimientos que, dotados de cocina propia o que contraten servicios de restauración con restaurantes o con empresas de catering, dispongan de comedor donde, se sirva a contingentes, comidas y bebidas a precio acordado para ser consumidas en fecha y horas determinadas y concertadas en el mismo local.

2. Un establecimiento que constituya una unidad de explotación podrá ser clasificado, simultáneamente en más de uno de los grupos previstos en el apartado anterior.

#### *Artículo 78. Régimen aplicable.*

El inicio de la actividad de restauración o la prestación de esta clase de servicios estará sujeta al régimen de declaración responsable, de conformidad con el artículo 49.

#### *Artículo 79. Especializaciones.*

Aquellas empresas de restauración que tengan como parte fundamental de su menú la cocina extremeña o de una zona específica de Extremadura, o una especial singularidad respecto del tipo de alimentos o bebidas que oferten o de su elaboración, tales como micológicos, lácteos, cárnicos, enológicos u otros, podrán obtener del órgano competente de la Administración turística de la Junta de Extremadura el reconocimiento de su especialización, en los términos que se determinen reglamentariamente.

#### *Artículo 80. Actividades turísticas complementarias.*

Los establecimientos regulados en el presente capítulo pueden ofertar la práctica de actividades complementarias tales como deportivas, medioambientales, culturales, formativas, recreativas, de ocio, tiempo libre, belleza y salud u otras análogas, pudiendo llevarlas a cabo directamente o a través de terceros.

## CAPÍTULO V

### **Empresas de intermediación turística**

#### *Artículo 81. Concepto.*

Son empresas de intermediación turística aquellas que, se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividades de información, mediación y organización de servicios turísticos, utilizando medios propios o ajenos para llevarlas a cabo.

#### *Artículo 82. Modalidades.*

1. Las empresas de intermediación podrán adoptar alguna de las siguientes modalidades:

- a) Agencias de viajes.
- b) Centrales de reservas.
- c) Organizadores Profesionales de Congresos.

2. Reglamentariamente se podrán establecer otras modalidades de empresas de intermediación turística y se fijarán los requisitos que deben cumplir las empresas para integrarse en cada modalidad.

#### Artículo 83. *Régimen aplicable.*

El inicio de la actividad de intermediación o la prestación de esta clase de servicios estará sujeta al régimen de declaración responsable, de conformidad con el artículo 49.

#### Artículo 84. *Agencias de Viajes.*

1. Se consideran agencias de viajes las empresas que se dedican, profesional y habitualmente, al asesoramiento, la mediación o intermediación y la organización de servicios turísticos, teniendo atribuida en exclusiva la organización y comercialización de los viajes combinados.

2. Las agencias de viajes no estarán obligadas a ejercer exclusivamente la actividad indicada en el apartado anterior, ni estarán sujetas a limitación alguna para el ejercicio conjunto o en asociación con otras actividades.

3. Las agencias de viajes pueden ser de tres clases:

a) Mayoristas: son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios sueltos y viajes combinados para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente a las personas usuarias o consumidoras.

b) Minoristas: son aquellas que comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa a las personas usuarias o consumidoras, o proyectan, elaboran, organizan y venden todas las clases de servicios sueltos o viajes combinados directamente a las personas usuarias o consumidoras, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

c) Mayoristas-minoristas: Son las que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

4. Las agencias de viajes podrán realizar las funciones descritas en el apartado primero por cualquier procedimiento de venta a distancia o a través de medios telemáticos, de conformidad con la normativa vigente reguladora del comercio minorista y de la

contratación electrónica, y demás que resulte de aplicación.

5. Podrán crearse agencias de viajes cuya única finalidad sea la venta a distancia de servicios y productos turísticos, sin que estén obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público.

*Artículo 85. Centrales de Reservas.*

Se consideran centrales de reserva las empresas de mediación e intermediación turística que se dedican exclusivamente a reservar servicios turísticos, sin que puedan percibir contraprestación económica alguna de las personas usuarias que hagan uso del servicio de reservas.

*Artículo 86. Organizadores Profesionales de Congresos.*

Tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las empresas que realizan las funciones de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga, así como cualquier otra actividad que profesionalmente requiera el congreso, pudiendo llevarlas a cabo directamente o a través de terceros, exceptuando lo establecido en el artículo 84.1 para viajes combinados.

## CAPÍTULO VI

### **Empresas de actividades turísticas alternativas**

*Artículo 87. Actividades turísticas alternativas.*

Son empresas de actividades turísticas alternativas aquellas que oferten la práctica de actividades turísticas tales como deportivas, medioambientales, de agroturismo, turismo activo, turismo ornitológico, culturales, formativas, recreativas o de ocio, belleza, salud, y aquellas otras que con su actividad contribuyan a la diversificación y mejora de la oferta turística.

*Artículo 88. Régimen de ejercicio de las actividades turísticas alternativas.*

Con carácter general, la declaración responsable será el régimen aplicable para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas alternativas contempladas en el artículo anterior.

## TÍTULO III

### **Disciplina Turística**

## CAPÍTULO I

### **Disposiciones generales**

*Artículo 89. Objeto.*

Es objeto de la disciplina turística la regulación de la función inspectora, la tipificación de las infracciones, la fijación de las sanciones y la regulación del procedimiento sancionador aplicable en materia de turismo.

#### Artículo 90. *Actividades comprendidas.*

Las presentes disposiciones son de aplicación al ejercicio de cualquier actividad turística que se realice dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### Artículo 91. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables administrativamente de las infracciones en materia de turismo las personas físicas y jurídicas que realicen actividades comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente ley a las que les sean imputables las acciones u omisiones tipificadas en ella como infracciones.

2. Las personas titulares de actividades turísticas serán responsables administrativamente de las infracciones cometidas por el personal a su servicio cuando no se le pueda imputar directamente a éste la responsabilidad por la acción u omisión cometida.

3. Cuando sean varios los sujetos responsables del incumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa infringida responderán de forma solidaria de las infracciones cometidas y de las sanciones que se impongan.

## CAPÍTULO II **Inspección turística**

#### Artículo 92. *Ámbito de actuación de la Inspección Turística.*

1. Corresponde al personal técnico de la inspección de turismo la verificación y el control del cumplimiento de las obligaciones impuestas por esta ley y demás normativa turística aplicable.

2. Con el fin de garantizar una adecuada planificación de la actividad inspectora y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia de la actividad turística, la Consejería competente en materia de turismo aprobará un Plan de Inspección Turística.

#### Artículo 93. *Funciones de la Inspección Turística.*

Son funciones de la Inspección Turística:

a) Asesorar a los prestadores de servicios turísticos que desarrollan actividades turísticas sobre el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente en materia turística.

b) Vigilar y comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo.

- c) Efectuar las comprobaciones necesarias para verificar la conformidad de los datos contenidos en las declaraciones responsables y en las comunicaciones previas y demás documentación que se exija reglamentariamente, así como la comprobación de los requisitos necesarios para la concesión de la autorización administrativa, en su caso.
- d) Denunciar la existencia de establecimientos donde se desarrollen actividades turísticas carentes de autorización administrativa o sin haber presentado la declaración responsable o realizado la comunicación previa.
- e) Constatar las condiciones técnicas de las empresas y actividades turísticas, así como las instalaciones donde se ejercen éstas, evacuando el correspondiente informe.
- f) Controlar la calidad de las instalaciones y de los servicios turísticos mediante la comprobación de las condiciones de su prestación.
- g) Velar para que sean respetados los derechos de las personas usuarias y comprobar los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como del traslado de comunicaciones de presuntas infracciones o irregularidades.
- h) Informar sobre el seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas por la Consejería competente en materia de turismo.
- i) Investigar los hechos que puedan ser constitutivos de infracción administrativa de acuerdo con lo previsto en la presente ley.
- j) Emitir los informes técnicos que le solicite la Administración turística en materias de su competencia.
- k) Cualquier otra función que legal o reglamentariamente se le atribuya.

#### *Artículo 94. Derechos y facultades del personal técnico de inspección.*

1. El personal técnico de la inspección de turismo ostentará, en el ejercicio de sus funciones de inspección, la consideración de autoridad pública; actuará debidamente acreditado, contará con las facultades y la protección que le confiere la normativa vigente y deberá ser tratado con el debido respeto y consideración.
2. Referido personal tendrá atribuidas las siguientes facultades:
  - a) Efectuar visitas de comprobación a los establecimientos en los que se ejerzan actividades o se presten servicios turísticos.
  - b) Acceder a los establecimientos y examinar las instalaciones, documentación, libros y registros preceptivos de la actividad turística y requerir motivadamente la comparecencia de los sujetos que desarrollan actividades turísticas o de quien les represente.
  - c) Recabar la información, cooperación y asistencia del personal y servicios de otras

Administraciones Públicas, en los términos legalmente previstos, así como la asistencia y colaboración de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, cuando lo estimen preciso, para el mejor cumplimiento de la función inspectora.

*Artículo 95. Obligaciones del personal técnico de inspección.*

El personal técnico de la inspección de turismo, en el ejercicio de sus funciones, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Mostrar la acreditación de su condición al iniciar su actuación inspectora.
- b) Mantener la confidencialidad de la actuación inspectora.
- c) Actuar con total objetividad, con pleno respeto a los principios de contradicción y de proporcionalidad y en la forma que resulte menos onerosa para las personas interesadas y para los servicios que prestan.
- d) Guardar el respeto y la consideración debidos a las personas interesadas y, a solicitud de las mismas, informarles de sus derechos y obligaciones en relación con la actuación inspectora.
- e) Documentar sus actuaciones mediante las actas de inspección, los informes, las diligencias y las comunicaciones correspondientes.
- f) Comunicar a los órganos competentes la necesidad de adoptar medidas cautelares en atención a los riesgos inminentes que hayan constatado y proponer a los mismos que los hechos que puedan considerarse constitutivos de falta o delito sean puestos en conocimiento del Ministerio Fiscal o Autoridad Judicial Competente.

*Artículo 96. Obligaciones de las personas titulares de actividades turísticas y del personal a su servicio.*

1. Las personas titulares de actividades turísticas, sus representantes legales, o, en su defecto, la persona empleada presente que en ese momento esté al frente de la actividad, están obligados a facilitar a los servicios de Inspección Turística, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de los documentos, libros y registros preceptivos relacionados con la actividad turística y la obtención de copias o reproducciones de la documentación, así como la comprobación de cuantos datos sean precisos para los fines de la inspección.
2. Si estuviesen ausentes las personas referidas en el apartado anterior, el/la inspector/a dejará a aquella persona que se encuentre presente un requerimiento, indicando el plazo en que procederá a realizar la inspección, nunca inferior a veinticuatro horas, inspección que habrá de ser facilitada por el titular, directamente o por delegación.
3. Si por requerimiento de la Administración turística se tuviera que presentar algún documento, se extenderá la correspondiente diligencia de entrega que deberá ser firmada

por la persona titular del establecimiento o, en su defecto, por persona con facultad para representarle.

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

5. Si se negase la entrada o acceso a los lugares objeto de inspección, no se facilitase la documentación solicitada o no se acudiese a la oficina administrativa a requerimiento de la Inspección de Turismo, el inspector o inspectora podrá levantar acta de infracción.

6. A los efectos de permitir el cumplimiento de la labor inspectora, las empresas turísticas dispondrán de un libro de inspección, de las características y requisitos que reglamentariamente se determinen, que tendrán a disposición de inspectores e inspectoras en todo momento, en el que se reflejarán las inspecciones que se lleven a cabo y sus circunstancias.

#### *Artículo 97. Documentación de la actuación inspectora.*

1. Todas las actuaciones de la Inspección Turística se documentarán en actas, diligencias, comunicaciones e informes.

2. Las actas y diligencias extendidas por la Inspección Turística tienen la naturaleza de documentos públicos y, reuniendo los requisitos establecidos por esta ley y sus disposiciones de desarrollo, tendrán valor probatorio respecto de los hechos constatados por los inspectores que motiven su formalización, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus respectivos derechos o intereses, puedan señalar o aportar las personas interesadas.

#### *Artículo 98. Actuaciones Inspectoras.*

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

- a) De primera inspección.
- b) De conformidad con la normativa turística.
- c) De constancia de hechos.
- d) De infracción.

#### *Artículo 99. Actas de Inspección.*

1. Los resultados de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística serán recogidos en el acta de inspección correspondiente, en la que se hará constar:

a) Identificación del titular del establecimiento y actividad inspeccionada.

b) Identificación del inspector actuante.

c) Fecha y hora de la visita.

d) Referencia expresa de los hechos constatados y cuantas circunstancias contribuyan a su mejor determinación y valoración.

e) Observaciones de la persona titular de la actividad, de quien la represente o ante la que se haya realizado la inspección.

f) Cualquier otra mención que pudiera resultar relevante.

2. El acta de inspección será levantada en presencia de la persona titular de la actividad, de quien la represente o, en su caso, de cualquier persona obligada a facilitar la inspección. De no haber persona ante la cual pueda levantar el acta, se hará constar esta circunstancia por diligencia.

3. Las actas tendrán que ser firmadas por el personal técnico de la inspección actuante y por la persona titular de la actividad, o por quien la represente o, en su defecto, por la persona empleada presente que en ese momento esté al frente de la actividad. Si las personas mencionadas se negaran a firmar el acta, el inspector o inspectora hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiera, mediante la oportuna diligencia.

4. La firma del acta levantada supondrá la notificación de la misma y en ningún caso implicará la aceptación de su contenido.

#### *Artículo 100. Actas de primera inspección.*

Cuando se realice la primera visita de comprobación para verificar la declaración responsable o comunicación previa efectuada, el personal inspector levantará Acta de primera inspección en la que se dejará constancia de la comprobación de las circunstancias y requisitos declarados o comunicados por la persona responsable.

#### *Artículo 101. Actas de conformidad con la normativa turística.*

Cuando el personal técnico de la inspección de turismo considere que no se observan en la inspección hechos o comportamientos que pudieran ser contrarios a la regulación turística, lo harán constar mediante levantamiento de Acta de conformidad con la normativa turística, que se ajustará en todo caso a lo dispuesto en el artículo 99.

#### Artículo 102. *Actas de constancia de hechos.*

Cuando el personal técnico de la inspección de turismo observe en su inspección hechos o comportamientos que consistan en la inobservancia de requisitos establecidos en la normativa turística, podrán advertir y asesorar para el cumplimiento de la misma mediante Acta de constancia de hechos, que consignará la advertencia, la norma aplicable y el plazo para su cumplimiento.

#### Artículo 103. *Actas de Infracción.*

Cuando el personal técnico de la inspección actuante estime que los hechos o comportamientos observados en la inspección pueden ser constitutivos de infracción administrativa, levantará Acta de infracción, en la que se hará constar las siguientes circunstancias:

a) Descripción de los hechos.

b) Alegaciones o aclaraciones que la persona titular de la actividad, quien le represente o la persona empleada, estime convenientes para su defensa.

#### Artículo 104. *Carácter reservado de los datos.*

Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración turística en el desempeño de sus funciones inspectoras tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de la normativa turística así como para la imposición de las sanciones que procedan, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, o normativa que la sustituya.

### CAPITULO III **De las Infracciones**

#### Artículo 105. *Concepto.*

Constituyen infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley.

#### Artículo 106. *Clases.*

Las infracciones administrativas en materia de turismo se clasifican en leves, graves y muy graves.

#### Artículo 107. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves las simples inobservancias de las disposiciones contenidas en la presente ley y en la normativa de desarrollo, sin trascendencia directa de

carácter económico ni perjuicio grave para las personas usuarias y, en todo caso:

- a) La mera inexactitud en los datos, manifestaciones o documentos que se incorporen a una declaración responsable o a una comunicación previa.
- b) La falta de distintivos o anuncios de obligada exhibición en los lugares reglamentariamente determinados o carentes de las formalidades requeridas.
- c) Carecer o no facilitar al personal técnico de la inspección de turismo el Libro de Inspección.
- d) Sobrepassar la capacidad de unidades de alojamiento o aforos autorizados en los establecimientos turísticos.
- e) El incumplimiento de las disposiciones relativas a documentación, información y libros establecidas por la normativa turística para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa o actividad y como garantía de la protección de las personas usuarias.
- f) La acampada realizada fuera de los campamentos de turismo, zonas de acampada de titularidad pública y acampadas provisionales o no comprendidas en las modalidades de acampadas permitidas, incumpliendo lo reglamentariamente establecido sobre la materia.
- g) Permitir la instalación en los campamentos de turismo de unidades de acampada no reguladas, así como arrendar el uso de las parcelas por un tiempo superior al establecido reglamentariamente.
- h) No entregar a las personas usuarias en los establecimientos de alojamiento turístico la preceptiva hoja de admisión.
- i) No comunicar a la Consejería competente en materia de turismo los precios de los servicios antes de su aplicación.
- j) No expedir factura o justificante de pago a las personas usuarias o no conservar copias de los mismos durante el período de cuatro años.
- k) El incumplimiento de la normativa turística que regula la publicidad de los productos, servicios turísticos y precios.
- l) La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a quienes las soliciten.
- m) Las deficiencias en las condiciones de prestación y funcionamiento de los locales, instalaciones, mobiliario y utensilios de los establecimientos turísticos, así como la prestación incorrecta de los servicios por el personal de las empresas turísticas.
- n) Cualquiera de las infracciones previstas en el artículo siguiente, cuando, por su naturaleza, ocasión o circunstancia, no deba ser calificada como grave, debiendo

justificarse la existencia de dichas circunstancias y motivarse la resolución correspondiente.

#### Artículo 108. *Infracciones graves*

Serán infracciones graves:

- a) La falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa.
- b) El incumplimiento durante la vigencia del ejercicio de la actividad o prestación del servicio de los requisitos y condiciones en cuya virtud se otorgó la autorización o que se manifestó que se cumplieran en la declaración responsable o comunicación previa.
- c) La falta de notificación o comunicación a la Administración Turística de los cambios esenciales producidos en los datos inicialmente facilitados y en los requisitos y circunstancias que dieron origen a la autorización, en su caso, declaración responsable o comunicación previa.
- d) La falta de notificación o comunicación de los cambios de titularidad del establecimiento dentro del plazo establecido por la normativa turística a tal efecto.
- e) El incumplimiento de los plazos concedidos por la Administración turística para la subsanación de las deficiencias de infraestructura, funcionamiento o prestación del servicio.
- f) Efectuar reformas no declaradas en los términos previstos por la normativa turística, que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad, que supongan disminución de la calidad o que afecten a la clasificación, categoría o capacidad del establecimiento.
- g) Carecer de póliza de seguro de responsabilidad civil o no mantener vigente las garantías de seguro y fianzas exigidas a las empresas por la normativa turística.
- h) La realización de publicidad, descripción e información de establecimientos y/o actividades turísticas cuyas personas titulares no hayan presentado declaración responsable o comunicación previa o que no estén autorizadas por la Administración turística, o que no responda a criterios de utilidad, precisión y veracidad o pueda inducir a engaño o confusión o impida reconocer la verdadera naturaleza del establecimiento o servicio que se pretende contratar.
- i) La utilización de denominación, rótulos o distintivos diferentes a los que le correspondan según su clasificación.
- j) Incumplir las obligaciones contractuales mediante la falta de prestación de alguno de los servicios contratados, el incumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad o naturaleza con que aquellos fueron pactados o imponer la prestación de servicios no

solicitados por las personas usuarias.

k) Haber sobrecontratado plazas, siempre que la empresa infractora haya facilitado alojamiento a las personas afectadas en condiciones similares, en establecimientos de categoría igual o superior situados en la misma localidad o, en su defecto, en otra de la misma zona.

l) No formalizar el contrato de viaje combinado o el incumplimiento de cualquier otra obligación prevista en la norma reguladora de los viajes combinados.

m) La no exhibición de la lista de precios.

n) Percibir precios superiores a los exhibidos a las personas usuarias, o percibir precios por servicios no solicitados o que en virtud de la normativa turística no sean susceptibles de cobro.

ñ) La negativa infundada a facilitar a las personas usuarias información relativa a los precios y servicios de las empresas turísticas.

o) Tratar de manera desconsiderada y ofensiva a las personas usuarias.

p) Vulnerar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

q) Prohibir a las personas usuarias acceder libremente a los establecimientos, expulsarles de los mismos o impedirles el uso de servicios, salvo por causa justificada.

r) La utilización de dependencias, locales e inmuebles o vehículos para la prestación de servicios turísticos sin que estén habilitados para ello o que estándolo, hayan perdido, en su caso, la condición de uso, o no disponer de personal habilitado legalmente para el ejercicio de un puesto de trabajo, cuando así lo exija la normativa vigente en la materia.

s) El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre accesibilidad, prevención de incendios, insonorización y seguridad en los establecimientos turísticos.

t) La no presentación o falseamiento de los datos interesados por la Administración turística para llevar a cabo el correcto ejercicio de sus competencias.

u) La obstaculización o resistencia a la actuación de la Inspección de Turismo, que no llegue a impedirla.

v) La falta de respeto y consideración debida a las personas que desempeñan las funciones de inspección.

w) Cualquiera de las infracciones previstas en el artículo siguiente, cuando, por su naturaleza, ocasión o circunstancia, no deba ser calificada como muy grave, debiendo justificarse la existencia de dichas circunstancias y motivarse la resolución correspondiente.

#### Artículo 109. *Infracciones muy graves*

- a) No presentar la correspondiente declaración responsable o comunicación previa o no obtener la autorización turística para el inicio de la prestación del servicio o la realización de actividades turísticas, de conformidad con la regulación de la normativa turística correspondiente.
- b) Las infracciones a la normativa turística que ocasionen un perjuicio grave a la imagen turística de Extremadura o de cualesquiera de sus destinos turísticos, así como al prestigio de la profesión o actividad turística de que se trate o a la clientela en general.
- c) Ofrecer o prestar servicios turísticos que contengan como elemento de reclamo aspectos que vulneren derechos fundamentales o afecten a las libertades públicas.
- d) La confección y/o divulgación de paquetes turísticos que contengan en su oferta la explotación o comercialización sexual, así como la prestación de cualquier servicio turístico que permita y/o facilite la misma.
- e) La venta de parcelas en los Campamentos públicos de turismo, así como de unidades de alojamiento en establecimientos hoteleros o extrahoteleros, sin perjuicio de las modalidades de condominio que impliquen explotación turística.
- f) Cualquier actuación discriminatoria por razón de capacidad, lugar de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- g) El deficiente estado de las instalaciones y condiciones higiénicas o de seguridad o el mal estado de conservación de los productos que supongan grave riesgo para las personas usuarias.
- h) Haber sobrecontratado plazas o reservas si la empresa infractora no facilita alojamiento a las personas afectadas en las condiciones que determina el artículo 108.k).
- i) El incumplimiento sustancial de la normativa que sea de aplicación en materia de accesibilidad, incendios, insonorización, seguridad o protección medioambiental.
- j) La negativa u obstrucción a los servicios de inspección que impida el ejercicio de las funciones que legal o reglamentariamente tengan éstos atribuidos.
- k) La falta de respeto y consideración debida a las personas que desempeñan las funciones de inspección, que constituyan un atentado contra su integridad física o moral.

#### Artículo 110. *Incumplimiento de normativa.*

Cuando la Administración turística tenga conocimiento, directa o indirectamente, de insuficiencias de carácter grave o del posible incumplimiento de normativa de otros ámbitos competenciales, dará traslado de sus observaciones a los organismos de la

Administración Autónoma o a otras Administraciones que tengan atribuida la vigilancia del cumplimiento de los mismos.

#### Artículo 111. *Reincidencia.*

1. Se producirá reincidencia cuando el sujeto responsable de la infracción haya cometido en el término de un año más de una infracción de la misma naturaleza, y así haya sido declarado por resolución administrativa firme. El plazo de un año comenzará a computarse desde el día en que se hubiera cometido la primera infracción.

2. En caso de reincidencia la sanción que le corresponda por la infracción cometida deberá fijarse en el grado máximo.

#### Artículo 112. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones administrativas en materia de turismo a que se refiere la presente ley prescribirán:

a) Las muy graves, a los dos años.

b) Las graves, al año.

c) Las leves, a los seis meses.

2. El plazo de la prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en el que la infracción se hubiese cometido, o desde el día en el que cesase la conducta infractora, si ésta tuviera carácter continuado en el tiempo.

3. Esta prescripción se interrumpirá por la incoación del procedimiento sancionador, con el conocimiento de la persona presuntamente infractora, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de tres meses por causa no imputable a la persona presuntamente responsable.

#### Artículo 113. *Infracciones constitutivas de delito o falta.*

En el caso de que las infracciones recogidas en la presente ley pudieran ser, además, constitutivas de falta o delito, se trasladará el asunto a la jurisdicción competente, y sólo tendrá continuidad el procedimiento administrativo cuando resulte necesario después de que haya adquirido firmeza la resolución judicial correspondiente.

### CAPÍTULO IV **De las sanciones**

#### Artículo 114. *Clases.*

Las sanciones por infracciones contra lo dispuesto en esta ley y demás disposiciones en

materia de turismo serán principales y accesorias.

1. Principales:

a) Apercibimiento

b) Multa

2. Accesorias:

a) La obligación de quien haya cometido la infracción de restituir la situación jurídica al momento previo al reconocimiento o ejercicio del derecho o al inicio de la actividad correspondiente.

b) La suspensión del ejercicio de la actividad turística.

- 1º Hasta el momento de la subsanación de las deficiencias de carácter grave que dieron lugar a la incoación del procedimiento.

-2º Hasta seis meses, en aquellos casos en que se produzca reiteración de infracciones graves, así como cuando la comisión de una infracción calificada como grave suponga un daño irreparable para el usuario.

-3º De seis meses y un día a tres años, en aquellos casos en que se produzca una infracción calificada como muy grave.

c) La pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y otras ayudas económicas de la Administración durante un plazo de hasta cinco años.

*Artículo 115. Efectos de la omisión o falsedad en la declaración responsable o comunicación previa.*

1. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades, penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

2. Asimismo, la resolución de la Administración turística competente que declare tales circunstancias, podrá determinar la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al reconocimiento o al ejercicio del derecho o al inicio de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un periodo de 6 meses, a contar desde la notificación de la resolución.

#### Artículo 116. *Restitución del exceso percibido.*

Con independencia de las sanciones que se impongan, cuando se hayan percibido precios superiores a los exhibidos y/o publicitados, procederá, en todo caso, la restitución a las personas interesadas de, al menos, lo indebidamente percibido, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución.

#### Artículo 117. *Multas Coercitivas.*

Con independencia de las multas previstas en los artículos anteriores, los órganos sancionadores, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente relativos a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en la normativa reguladora, podrán imponer multas coercitivas conforme a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La cuantía de cada una de dichas multas no superará el 20% de la multa fijada para la infracción cometida.

#### Artículo 118. *Cuantía de las sanciones.*

1. Las infracciones a la normativa turística tendrán las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves: Apercibimiento o multa de hasta 600 Euros.

El grado mínimo de la multa abarca hasta los 200 Euros; el grado medio de 201 Euros a 400 y el grado máximo de 401 a 600 Euros.

b) Las infracciones graves: Multa de 601 hasta 6000 Euros.

El grado mínimo de la multa abarca de 601 a 2.400 Euros; el grado medio de 2.401 a 4.200 Euros, y el grado máximo de 4.201 a 6.000 Euros

c) Las infracciones muy graves: Multa de 6001 hasta 60000 Euros

El grado mínimo de la multa abarca de 6001 a 24.000 Euros; el grado medio de 24.001 a 42.000 Euros, y el grado máximo de 42.001 a 60.000 Euros

2. Por razones de interés público podrá acordarse por resolución motivada del titular de la Consejería competente en materia de Turismo la publicidad de aquellas sanciones graves o muy graves, una vez que las mismas hayan adquirido firmeza en vía administrativa o, en su caso, jurisdiccional.

#### Artículo 119. *Criterios para la graduación de las sanciones.*

Las sanciones se impondrán en grado de mayor a menor teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

a) Daño moral ocasionado.

b) Número de personas afectadas.

- c) Categoría del establecimiento o actividad a la que se dedique.
- d) Perjuicios ocasionados a terceras personas o al interés general.
- e) Beneficio ilícito obtenido.
- f) El grado de intencionalidad, descuido o negligencia que se revele en la conducta de la persona infractora.
- g) Las repercusiones negativas para el sector turístico y la imagen turística de Extremadura.
- h) Reiteración de infracciones. Se producirá reiteración de infracciones cuando el sujeto responsable de la infracción haya cometido en el término de tres años más de una infracción de distinta naturaleza y así haya sido declarado por resolución administrativa.
- i) La corrección voluntaria, durante la tramitación del expediente y antes de recaer resolución definitiva, de los defectos que dieron origen a la iniciación del procedimiento de que se trate.

#### Artículo 120. *Prescripción de las sanciones.*

##### 1. Las sanciones impuestas prescribirán:

- a) Las muy graves a los tres años.
- b) Las graves a los dos años.
- c) Las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

3. La prescripción se interrumpirá por la iniciación, desde la fecha de notificación a la persona sancionada, del procedimiento de ejecución.

#### Artículo 121. *Órganos competentes.*

1. Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente ley, son:

- a) El Jefe o la Jefa de la Unidad Territorial, para la imposición de las sanciones correspondientes a las infracciones leves.

b) El/la Directora/a General de Turismo, para la imposición de las sanciones correspondientes a las infracciones graves.

c) El/la titular de la Consejería competente en materia de Turismo, para las infracciones muy graves.

2. En el caso de que las sanciones de multa se acompañen de las accesorias, la competencia sancionadora corresponderá:

a) En las infracciones graves a la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

b) En las infracciones muy graves, al Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo.

## CAPITULO V

### **El procedimiento sancionador**

#### *Artículo 122. Información Previa.*

En virtud de las denuncias, quejas, reclamaciones, del traslado de presuntas irregularidades y sanciones, y de las actas de inspección, con carácter previo a la incoación del expediente, en su caso, se podrá ordenar la práctica de información previa para la aclaración de los hechos. A la vista de las actuaciones practicadas y una vez examinados los hechos se determinará la existencia o inexistencia de indicios de infracción y cuando corresponda, se incoará expediente sancionador cuya tramitación se llevará a cabo conforme al procedimiento establecido por la siguiente regulación.

#### *Artículo 123. Iniciación.*

La tramitación del expediente sancionador se ajustará a los principios previstos en los artículos 134 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, a lo dispuesto en el Decreto de la Junta de Extremadura 9/1994, de 8 de febrero por el que se aprueba el Reglamento sobre Procedimientos Sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura, y a lo dispuesto en artículo 132 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, de Gobierno y Administración de Extremadura, o legislación que les sustituya.

#### *Artículo 124. Conciliación y Subsanación.*

1. Previa o simultáneamente a la tramitación del procedimiento sancionador, el órgano competente para su incoación ofrecerá a la persona presuntamente infractora la posibilidad de reparar los perjuicios causados o de corregir las irregularidades administrativas en las que hubiera incurrido.

2. La conciliación voluntaria para la reparación de los perjuicios causados a las personas

usuarias o consumidoras por parte de las personas titulares de actividades turísticas sólo se podrá intentar en aquellos supuestos en los que prime un interés privado y éste sea cuantificable o susceptible de cuantificarse.

3. Producirá los mismos efectos que la conciliación voluntaria el sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo o a los procedimientos arbitrales que la Administración turística pueda instituir al amparo de lo previsto en esta ley.

4. La subsanación de las irregularidades administrativas sólo será admisible cuando lo permita la entidad de la infracción y del perjuicio que la misma hubiese producido.

5. La conciliación y la subsanación plena comportarán el archivo de las actuaciones o la atenuación de las sanciones, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los perjuicios causados. La subsanación parcial únicamente podrá dar lugar a la atenuación de las sanciones.

6. La tramitación de los procedimientos de conciliación y la subsanación interrumpirán la prescripción de las infracciones y el cómputo del plazo para resolver los procedimientos sancionadores.

#### *Artículo 125. Medidas Provisionales adoptadas antes del inicio del procedimiento.*

1. Si mediante la correspondiente inspección se constatará el desarrollo de una actividad turística de modo que se produzca un grave riesgo para la salud, dignidad o seguridad de las personas usuarias, la Administración Turística adoptará con carácter urgente la medida provisional de suspensión de la actividad o de prestación del servicio, y dará traslado del expediente al órgano competente para la tutela del interés público afectado.

2. En caso de que la actividad o servicio se ejercite o se presta a través de un establecimiento, la medida provisional se comunicará al Ayuntamiento competente para que, en caso de mantenerse abierto el establecimiento, tenga constancia de que no puede continuar proporcionándose en el mismo la actividad o prestación de servicio turístico que se venía realizando.

3. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes a su adopción, y que podrá ser objeto del recurso que proceda.

4. Las citadas medidas quedarán sin efecto si el procedimiento no se inicia en ese plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de ellas.

#### *Artículo 126. Medidas provisionales adoptadas durante el procedimiento.*

1. En cualquier momento del procedimiento sancionador, el órgano competente podrá acordar la adopción de las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y proteger las exigencias de los intereses generales.

2. En particular, en caso de que se produzca un grave riesgo para la salud, dignidad o seguridad de las personas usuarias o supongan perjuicio grave o manifiesto para la imagen turística de Extremadura, se podrá acordar, como medida provisional, mediante acuerdo motivado del órgano competente para la incoación, la suspensión de la actividad o de la prestación del servicio, siempre que no se haya acordado ya la medida antes de la iniciación del expediente en los términos previstos en el artículo anterior, por el tiempo necesario para corregir los defectos existentes o hasta la resolución del expediente.

*Artículo 127. Medida provisional de suspensión y cese de la actividad o prestación del servicio para el caso del artículo 49.5.*

1. Cuando se constate el desarrollo de una actividad turística sin haber presentado la declaración responsable o comunicación previa correspondiente o sin haber obtenido la autorización administrativa, según el régimen aplicable, o la falsificación de datos o inexactitudes en documentos esenciales de la declaración responsable o comunicación previa según lo establecido en el artículo 49.5, el órgano competente para incoar el procedimiento sancionador correspondiente adoptará, previa audiencia a la persona interesada, la medida provisional de cese de la actividad o de prestación del servicio en el plazo de tres días contado desde la fecha en que se constató dicha situación.

2. Esta medida se mantendrá durante toda la incoación del procedimiento sancionador y se transformará en definitiva en la resolución que se dicte en el mismo, sin perjuicio de lo que se expresa en el apartado siguiente.

3. Esta medida podrá ser levantada, en cualquier momento del procedimiento, sólo en el caso de que la parte interesada acredite que había realizado la declaración responsable o efectuado la comunicación previa correspondiente o que contaba con la autorización, con fecha anterior o simultánea al día de inicio del ejercicio de la actividad o prestación del servicio. En el caso de inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable o a una comunicación previa, la medida sólo podrá levantarse si se acredita la veracidad, exactitud o que la omisión no reviste carácter esencial.

4. Si el procedimiento no se inicia en el plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de la medida, la parte interesada podrá solicitar la incoación directamente al superior jerárquico que deberá incoar el procedimiento dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud.

*Artículo 128. Normas comunes para los artículos 125, 126 y 127.*

1. Para la ejecución de las medidas contempladas en los artículos anteriores se podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a través de los organismos de quienes dependan.

2. Las medidas previstas en los artículos anteriores se adoptarán por infracciones a la normativa turística e independientemente de otras medidas que puedan ser impuestas por infracciones en otros ámbitos competenciales.

*Artículo 129. Incoación del procedimiento.*

1. El expediente sancionador en materia turística se iniciará de oficio por acuerdo del responsable territorial de la Dirección General de Turismo, adoptado como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

a) Por actas levantadas o informes elaborados por la Inspección de Turismo.

b) Por comunicación de la autoridad u órgano administrativo que tenga conocimiento de una presunta infracción.

c) En virtud de denuncia consignada en las hojas de reclamaciones de los establecimientos turísticos o en otro medio.

d) Por reclamación formulada de acuerdo con lo que establece la normativa de procedimiento en vigor.

e) Por denuncia de las asociaciones legalmente constituidas y por las organizaciones profesionales del sector turístico.

f) Por propia iniciativa, cuando tenga conocimiento de una presunta infracción por cualquier medio.

2. Con carácter previo a la incoación del expediente se practicarán las actuaciones reguladas en el artículo 122.

3. El acuerdo de incoación se comunicará al órgano instructor, con traslado de cuantas actuaciones se hubieran realizado, y se notificará a la persona denunciante y a las interesadas en el procedimiento.

#### Artículo 130. *Pago anticipado de la Sanción.*

1. Cuando la sanción propuesta por el instructor consista exclusivamente en una multa, ésta podrá pagarse en el plazo de diez días hábiles desde la notificación al interesado con una reducción del 40% sobre el importe de la misma.

2. Dicho pago anticipado implicará únicamente la renuncia a formular alegaciones y la terminación del procedimiento sancionador sin necesidad de dictar resolución expresa, sin perjuicio de la posibilidad de interponer los recursos que correspondan.

#### Artículo 131. *Daños y perjuicios.*

Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios cuantificables o susceptibles de ser cuantificados económicamente, la resolución del procedimiento podrá imponer a la persona infractora la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción.

## Artículo 132. Arbitraje.

1. Mediante el arbitraje las personas físicas y jurídicas podrán someter voluntaria y expresamente a la decisión de una o varias personas que ejerzan esa función arbitral la resolución de los conflictos que puedan surgir en relación con las materias reguladas en esta ley.

2. La Administración turística de la Junta de Extremadura podrá crear mecanismos de arbitraje turístico, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre la materia.

### Disposición adicional primera. *Accesibilidad.*

La Consejería competente en materia de turismo promoverá que los alojamientos turísticos no incluidos en la Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura, supriman las barreras arquitectónicas en sus instalaciones para la contribuir a la plena integración de las personas con discapacidad.

### Disposición adicional segunda. *Plan Turístico de Extremadura.*

El Plan Turístico de Extremadura deberá redactarse en el plazo de dos años a contar de la entrada en vigor de la presente ley.

### Disposición adicional tercera. *Actualización de sanciones.*

La cuantía de las sanciones establecidas en la presente ley podrá actualizarse mediante una norma con rango de ley, y especialmente mediante la ley de medidas fiscales y administrativas complementaria de la ley de presupuestos, en función de la evolución del índice de precios al consumo.

### Disposición adicional cuarta. *Condhoteles.*

Se consideran condhoteles aquellos establecimientos turísticos hoteleros regulados en el artículo 62.1 letras a) y b), cuya característica principal radica en que cada una de las unidades de alojamiento que lo componen es de titularidad privada, pudiendo ser explotados en su totalidad por una o varias empresas turísticas.

### Disposición transitoria primera. *Procedimientos de inicio de actividad o prestación de servicio iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley.*

Los procedimientos de inicio de la actividad o prestación de servicio que se empezaran a tramitar con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley se regirán por la normativa vigente en el momento de su inicio, salvo que el interesado manifieste su

voluntad de someterse a lo establecido en esta ley.

Disposición transitoria segunda. *Procedimientos sancionadores.*

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

Disposición transitoria tercera. *Desarrollo reglamentario.*

En tanto no se dicten los reglamentos que desarrollen la presente ley, será de aplicación complementaria de la misma, en lo que no se oponga a su contenido, la normativa vigente de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Disposición derogatoria. *Derogación de normas de rango igual o inferior.*

1. Queda derogada la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura.
2. Quedan derogadas cuantas normas se opongan o contradigan la presente ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley de Tasas y Precios Públicos.*

Se modifica el Anexo VIII de la Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura en los siguientes términos:

1. Se crea una nueva Tasa por tramitación de declaración responsable:

Tasa por tramitación de declaración responsable:

Hecho imponible: Constituye el hecho imponible de esta tasa la presentación de una Declaración Responsable en la Consejería de Cultura y Turismo.

Sujetos pasivos: Son sujetos pasivos obligados al pago de la tasa las personas físicas o jurídicas, así como las entidades a que se refiere el artículo 7 de la Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura, o norma que la sustituya, que realicen el trámite administrativo objeto de esta tasa.

Bases y tipo de gravamen o tarifas: La tasa se exigirá conforme a las bases y tipos contenidos en las siguientes tarifas:

Tramitación de declaración responsable 71,40 €

Exenciones y bonificaciones: Estarán exentos del pago de la tasa los entes públicos territoriales e instituciones titulares de empresas turísticas.

Devengo: La tasa se devengará en el momento en que se realice la presentación de los documentos referidos en el hecho imponible de la misma.

Liquidación y pago: Las liquidaciones se practicarán por los servicios correspondientes y su pago e ingreso en la Tesorería se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 10 y 11 de la Ley 18/2001.

2. En la Tasa por prestación de servicios y realización de trabajos en la ordenación del sector turístico se modifican, en la “Bases y tipos de gravamen o tarifas”, los siguientes extremos:

Donde pone “emisión de informes facultativos para la autorización de apertura, ampliación y mejoras, de establecimientos hoteleros, restaurantes, cafeterías, campamentos de turismo, así como para la concesión del Título-Licencia de Agencia de Viajes, tanto en la sede principal como en las sucursales, que hayan de radicarse en Extremadura: sin desplazamiento de facultativo...22,24 €” habrá de poner “Informe *Potestativo* Previo”.

Donde pone “emisión de informes facultativos para la autorización de apertura, ampliación y mejoras, de establecimientos hoteleros, restaurantes, cafeterías, campamentos de turismo, así como para la concesión del Título-Licencia de Agencia de Viajes, tanto en la sede principal como en las sucursales, que hayan de radicarse en Extremadura: con toma de datos de campo, el primer día ...66,10 €” ha de poner “*emisión de informes facultativos para la autorización de apertura, ampliación y mejoras, de establecimientos turísticos con toma de datos de campo, el primer día 66,10 €*”

Donde pone “cada día más” debe poner “Segunda y posteriores visitas del personal inspector”.

3. En la Tasa por venta de impresos se suprimen de la lista de impresos las cartulinas de habilitación y la lista de precios.

Disposición final segunda: *Habilitación para desarrollar y aplicar la ley.*

Se facultan al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura y a la Consejería competente en materia de turismo para que dicten las disposiciones necesarias para desarrollar y aplicar la presente ley, así como para regular, de acuerdo con los postulados de la misma, los nuevos productos que la evolución turística pueda demandar.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el *Diario Oficial de Extremadura*



