

*LEY 6/1994, de 16 de marzo, de ordenación del Turismo.*

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.– La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene, a tenor del artículo 10.36 del Estatuto de Autonomía, la competencia exclusiva en materia de turismo. No obstante, desde la aprobación del Estatuto la materia turística no ha sido objeto de regulación especialmente intensa.

Esta ausencia de normación por parte de la Comunidad Autónoma, salvo la escasa y fragmentaria existente, ha provocado que la regulación del turismo haya quedado en buena parte a cargo de la normativa estatal, en razón de la supletoriedad establecida en el artículo 149.3 de la Constitución.

Así, esta ley se promulga para desarrollar una competencia exclusiva, y su necesidad se justifica en los fundamentos siguientes:

- 1.– En la necesidad de dar un tratamiento unitario y sistemático del turismo.
- 2.– En razón del principio constitucional de reserva de ley en el derecho administrativo sancionador.
- 3.– En ofrecer un marco suficiente para el mejor desarrollo de actividad de las empresas y sujetos turísticos, favoreciendo la calidad y competitividad de los mismos.
- 4.– En la conveniencia de ofrecer una adecuada protección de los consumidores y usuarios turísticos reforzando desde esta disposición sectorial el marco de defensa de los derechos de éstos en nuestra Comunidad Autónoma.

II.– Si el objetivo que persigue la ley es ofrecer una ordenación unitaria y sistemática del turismo, el primer problema que se plantea se deriva del carácter impreciso y evanescente de este concepto, de raíces y connotaciones típicamente sociológicas y de acusada importancia económica.

Desde que por primera vez apareciera el término en el preámbulo del Real Decreto de 6 de agosto de 1905, se fue generalizando, con valor sobreentendido y sin que existiera una definición jurídica del mismo; de ahí la dificultad para asignarle el papel de nexo de unión sobre el que se construya el armazón de la ley.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que es precisamente la calificación de una actividad como "turística" la que legitima la presencia de la Administración para ordenar, promover, fomentar, gestionar, inspeccionar y sancionar.

Así pues, la ley no pretende una ordenación del turismo en abstracto, sino del sector turístico en concreto, estableciendo un hilo conductor entre el conjunto de actividades y recursos que conforman el sector turístico del País Vasco utilizando un sistema que bien pudiera denominarse mixto, en el que la actividad turística se concreta en razón de los sujetos de la misma enumerados de forma precisa y los recursos turísticos se determinan por su aptitud para generar corrientes turísticas.

Ahora bien, antes de entrar en la exposición de su contenido, conviene señalar que la ley tiene una cierta voluntad codificadora, conteniendo preceptos que tienen una contrastada vocación de permanencia y generalidad.

III.– En el título I se contienen, a partir de la definición de su ámbito de aplicación (artículo 2), la descripción de los fines que se persiguen (artículo 3) y los principios y criterios a los que se adecuará la actuación administrativa (artículo 4), destacándose en el artículo 5 la atribución de competencias en favor de la Administración turística de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

IV.– El título II se refiere a las empresas turísticas. La ley, en su artículo 6, define los conceptos de empresa y de establecimientos turísticos. La pretensión de la norma que se presenta es la de configurar el marco jurídico de actuación tanto de las empresas como de los establecimientos, de manera que, con independencia del lugar donde radique su domicilio social, sean sujetos de actividad turística, y como tales sometidos en cuanto sea de aplicación a sus disposiciones. La cuestión tiene especial relevancia en materia de disciplina turística, y por ello el artículo 56 reitera de forma general cuáles son las actividades a las que resultan de aplicación las medidas inspectoras y el régimen de infracciones y sanciones.

Tratándose la actividad turística de una actividad de configuración legal, el artículo 7 abre la posibilidad, desarrollada en el artículo 37, de que reglamentariamente pueda calificarse como empresas turísticas a "cualesquiera otras" que presten servicios directamente relacionados con el turismo, con lo que la ley no establece un "numerus clausus" de empresas turísticas.

Con carácter general se establece el procedimiento de autorización, las obligaciones de las empresas turísticas y el Registro de empresas turísticas. En cuanto a los procedimientos administrativos previstos en esta ley y a aquellos derivados de otras normas, cuando afecten a un mismo interesado, la disposición adicional quinta hace mención a que el Gobierno procurará que se desarrollen bajo los criterios de coordinación y simplicidad en su tramitación, proceso que evidentemente no puede dejarse exclusivamente en manos de una regulación sectorial como la presente, sino que corresponde a los instrumentos de reforma administrativa que se arbitren al efecto.

A continuación, la ley se centra en pormenorizar y sistematizar las empresas de alojamiento turístico siguiendo la clasificación convencional de alojamiento hotelero y extrahotelero.

En lo concerniente al alojamiento extrahotelero, se establecen las pautas generales de las distintas modalidades existentes, aun cuando algunas de ellas, como los apartamentos turísticos, tengan escaso relieve en la Comunidad Autónoma.

Se incluye en el capítulo II la regulación de las viviendas turísticas vacacionales y los alojamientos en casas particulares.

Ciertamente, su ubicación sistemática puede ser discutible, en tanto que no se trata propiamente de empresas turísticas; sin embargo, su naturaleza innegable de alojamiento turístico hace conveniente incluirlas junto a las otras modalidades y con remisión a una normativa reglamentaria específica que las regulará.

En el caso de la regulación del alojamiento en casas particulares conviene realizar algunas puntualizaciones. En primer lugar, hay que señalar que las previsiones del artículo 28 excluyen la tenencia de huéspedes con carácter estable a que se refiere la ley de Arrendamientos Urbanos. En segundo lugar, hay que señalar que en la práctica existe una actividad de alojamiento en viviendas particulares que, en ocasiones, constituye una red de apoyo de los establecimientos hoteleros. Por ello, y desde la perspectiva del usuario turístico, es preciso establecer normas protectoras de los derechos que con carácter general le son reconocidos.

Es cierto también que la proliferación de viviendas particulares que ofrecieran alojamiento podría resultar contraria a los fines de la ley, en la medida en que pudiera propiciar una competencia improcedente para la oferta de alojamiento regular y de calidad, particularmente la hotelera. La ley establece que el alojamiento en habitaciones de viviendas particulares mediante precio, ofrecido por motivos vacacionales o turísticos en aquellos municipios o situaciones en los que sea notoriamente insuficiente la dotación de alojamiento turístico hotelero, estará sometido a la obligación de notificación a la Administración turística, garantizando siempre la calidad mínima y la protección del usuario, equilibrando con ello la insuficiente oferta turística de localidades y comarcas específicas y propiciando una vía de ampliación de las rentas familiares.

V.– El título III de la ley se refiere a los sujetos turísticos no empresariales, destacándose de entre ellos, junto a las entidades turísticas no empresariales y profesiones turísticas, a los usuarios turísticos, a quienes se destina un capítulo específico, si bien todo el articulado está inspirado en criterios y medidas dirigidas a la protección del cliente.

VI.– El título IV se destina a establecer el régimen jurídico de los recursos turísticos. En relación a la ordenación de los recursos que la ley propone cabe destacar: a) Que la ordenación de los recursos turísticos se realiza por medio del Plan Territorial Sectorial. b) Que este plan se integra en los instrumentos de ordenación territorial definidos por la Ley 4/1990, de 31 de mayo. c) Que el ámbito del plan es el conjunto de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Singular importancia tienen los Planes Estratégicos Comarcales, en cuanto concretan en un ámbito territorial reducido los mecanismos de ordenación.

La ordenación de los recursos y de la oferta turística implica considerar a la política turística como una acción planificada unitaria, no como un conjunto de actuaciones esporádicas, incoexas y coyunturales.

VII.– Finalmente, en el título VI la ley aborda cuanto se refiere a la disciplina turística, dando cumplimiento a la exigencia constitucional de una norma con rango de ley que ampare la potestad sancionadora que la Administración de la Comunidad Autónoma ejerce en materia de turismo. En sus disposiciones sancionadoras, el texto de la ley se ha adaptado a las disposiciones de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

VIII.– Resta por indicar que la regulación contenida en la ley precisa de complementación por vía reglamentaria respecto de las cuestiones referidas en las disposiciones adicionales, en la disposición final segunda y, en general, para cuantas sean necesarias en orden a su desarrollo y aplicación, quedando facultado el Gobierno Vasco para acometer, en su momento, la iniciativa reglamentaria precisa.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.– Objeto

La presente ley tiene como objeto la regulación del sector turístico de la Comunidad Autónoma del País Vasco y el establecimiento de los principios y criterios a los que habrá de acomodarse la acción administrativa en lo concerniente a la planificación, promoción y fomento de la actividad turística.

## Artículo 2.– Ámbito de aplicación

1.– Las disposiciones de esta ley se aplicarán al conjunto de actividades y recursos que conforman el sector turístico de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.– Se consideran sujetos de la actividad turística:

a) Las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales y las profesiones turísticas en cuanto su acción esté destinada directa o indirectamente a facilitar el movimiento, estancia y servicio de viajeros.

b) Los usuarios turísticos o clientes, como personas físicas o jurídicas que contraten o reciban los servicios que prestan los sujetos relacionados en el apartado anterior.

3.– Son bienes o recursos turísticos las cosas materiales o inmateriales, naturales o no, que por su naturaleza o circunstancias son capaces de generar corrientes turísticas. A estos efectos, se entenderá por corriente turística el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio.

## Artículo 3.– Fines

El objeto expresado en el artículo 1 de esta ley se concretará en la consecución de los siguientes fines:

1.– Ordenación de la oferta turística mediante la corrección de las deficiencias de infraestructura, la elevación de la calidad y la armonización de los servicios, instalaciones y equipos turísticos con el desarrollo de la infraestructura territorial y la conservación del medio ambiente.

2.– Ofrecimiento de un marco suficiente para el mejor desarrollo de la actividad de las empresas y sujetos turísticos favoreciendo la calidad y competitividad de las mismas.

3.– Acomodación y planificación de la oferta turística a las exigencias de la demanda actual y potencial.

4.– Preservación de los recursos turísticos, evitando su destrucción o degradación y procurando su correcto aprovechamiento en todas las modalidades de la oferta, con respeto a los valores culturales, histórico-artísticos, paisajísticos, urbanísticos y medioambientales.

5.– Impulso de la modernización y mejora del equipamiento turístico del país y del desarrollo de las ofertas complementarias de servicios, propiciando los cauces de apoyo precisos para el reajuste de las estructuras empresariales de los distintos sectores.

6.– Potenciación de las corrientes turísticas, tanto interiores como exteriores, procurando medidas de fomento del turismo social y la incorporación al fenómeno turístico de capas cada vez más amplias de la población y de sectores específicos de la misma.

7.– Protección del usuario turístico.

8.– Apoyo al ejercicio, formación y perfeccionamiento de las actividades propias de las profesiones turísticas.

## Artículo 4.– Principios y criterios de actuación administrativa

La actuación administrativa se acomodará a las prescripciones contenidas en los siguientes principios y criterios de carácter general:

1.– Coordinación y cooperación con el resto de las Administraciones públicas para el ejercicio más eficaz de la acción pública.

2.– Impulso de las medidas para mejorar la eficacia del control administrativo, mediante la aplicación de la normativa en vigor, con el objetivo de desarrollar y mejorar la calidad del servicio y de las instalaciones.

3.– Especial atención a la mejora de las estrategias competitivas de las empresas turísticas centrando la acción pública de fomento en los siguientes ámbitos:

a) Estímulo a la creación de infraestructura técnica y de servicios que facilite y promueva un desarrollo empresarial eficiente.

b) Impulso a las asociaciones y agrupaciones de empresas.

c) Apoyo a la realización de estudios relativos a diagnósticos de competitividad, planes estratégicos, y destinos turísticos. Estos estudios deberán presentar sus datos desagregados por sexo e introducir la perspectiva de género en el análisis de la materia objeto de estudio siempre que corresponda.

d) Apoyo al desarrollo de programas de actividades de promoción, creación y comercialización de productos turísticos.

4.– En relación a las empresas de alojamientos turísticos la Administración pública actuará preferentemente tendiendo a:

a) Modernización de las plazas obsoletas de alojamiento.

b) Ampliación de la oferta de calidad.

c) Asegurar el crecimiento selectivo de la oferta.

5.– La adopción de las medidas precisas para la intensificación de la formación profesional en el sector turístico, en el marco de las exigencias socioeconómicas generales y con especial atención a los objetivos de la política de empleo y a la incorporación de la perspectiva de género en la misma.

#### Artículo 5.– Competencia

1.– Corresponderá a la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco la competencia para:

a) Ordenar la actividad de los establecimientos de las empresas turísticas fijando, en su caso, el grupo, clase, modalidad y categoría que correspondan.

b) Inspeccionar los establecimientos turísticos y las condiciones en las que se presten los servicios.

c) Vigilar el cumplimiento de lo establecido en materia de publicidad de los servicios turísticos y de sus precios.

d) Adoptar las medidas adecuadas para el fomento y promoción de la oferta turística, coordinando y colaborando con las desarrolladas por otras Administraciones y organismos en el ejercicio de sus propias competencias.

e) Sustanciar las reclamaciones que puedan formularse en relación con las materias a las que se refiere esta ley.

f) Aprobar los Planes Territoriales Sectoriales y los Estratégicos Comarcales de Ordenación de los Recursos Turísticos.

g) Imponer las sanciones que procedan por infracciones que se cometan contra lo prevenido en la presente ley.

h) Adoptar, en materia de ordenación del sector turístico de Euskadi, cuantas medidas sean necesarias para asegurar los fines y objetivos de la ley en colaboración con los agentes del sector, así como con las demás Administraciones públicas.

2.– Las atribuciones que se determinan en el punto anterior se ejecutarán por el órgano competente en materia de turismo, sin perjuicio de las que pudieran corresponder a otros órganos en el ámbito de sus competencias.

## TÍTULO II

### EMPRESAS TURÍSTICAS

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES PRELIMINARES

##### Artículo 6.– Empresas y establecimientos turísticos

1.– Son empresas turísticas las personas físicas o jurídicas que tienen como objeto de su actividad la prestación de servicios de alojamiento, restauración o de simple mediación entre los viajeros y la oferta turística, o cualesquiera otras directamente relacionadas con el turismo, y que reglamentariamente se clasifiquen como tales.

2.– Serán considerados establecimientos turísticos, a los efectos de esta ley, los locales o instalaciones abiertos al público y acondicionados de conformidad con la normativa en su caso aplicable, en los que las empresas turísticas prestan al público alguno o algunos de sus servicios.

##### Artículo 7.– Clases de empresas turísticas

Las empresas turísticas pueden ser:

a) De alojamiento turístico.

b) De agencias de viaje.

c) De restauración.

d) Otras empresas turísticas, a las que se hace referencia en el artículo 37 de esta ley.

##### Artículo 8.– Libertad de establecimiento de las empresas turísticas.

1.– Se reconoce la libertad de establecimiento de las empresas turísticas. No obstante, con carácter previo al inicio de la actividad, las empresas de alojamiento turístico, las agencias de viajes y las empresas turísticas complementarias a que se refiere el artículo 37 de esta ley, deberán presentar ante la Administración turística, una declaración responsable de la persona titular en la

que manifieste, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos reglamentariamente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo de ejercicio de la actividad.

Cuando se trate de empresas de alojamiento turístico, se realizará una declaración responsable por cada establecimiento físico desde donde las referidas empresas presten sus servicios, con el objeto de garantizar la protección de las personas consumidoras y destinatarias de los servicios.

2.– La presentación de la declaración responsable permitirá el inicio de la actividad en el grupo, clase, modalidad, categoría o, en su caso, especialización correspondiente, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección de la Administración turística y de las que correspondan a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

3.– La no presentación de la declaración responsable, la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que acompañe o se incorpore a una declaración responsable, o el incumplimiento de los requisitos exigidos, verificado por la autoridad competente, podrá conllevar la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad. A tal efecto, el órgano competente en materia de turismo abrirá un procedimiento para que la persona titular pueda alegar y aportar las evidencias o descargos correspondientes. A la vista de las actuaciones practicadas, podrá ordenar la paralización de la actividad mediante resolución motivada. Todo ello, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

4.– La resolución administrativa que declare tales circunstancias podrá determinar la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al inicio de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un periodo de un año.

5.– Igualmente, las empresas turísticas que pretendan llevar a cabo alguna modificación en los requisitos declarados deberán presentar con anterioridad una declaración responsable.

6.– Las empresas turísticas establecidas legalmente en otra comunidad autónoma podrán prestar sus servicios y establecerse libremente en la Comunidad Autónoma vasca, si bien las empresas de alojamiento deberán presentar una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos vinculados al establecimiento físico a partir del cual pretenden llevar a cabo su actividad.

7.– Las empresas turísticas establecidas en estados miembros de la Unión Europea o en estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo que desempeñen de manera temporal y ocasional servicios susceptibles de libre prestación podrán prestar libremente sus servicios en la Comunidad Autónoma vasca.

#### Artículo 9.– Obligaciones de las empresas turísticas

Las empresas turísticas están obligadas a cumplir las disposiciones que reglamentariamente se establezcan, de forma sectorial, y en general a:

1.– Prestar los servicios a los que están obligadas, según su clasificación, en los términos previstos en la presente ley y en los reglamentos que la desarrollen.

2.– Mantener las instalaciones de los establecimientos en condiciones que garanticen su correcto funcionamiento.

3.– Informar a los usuarios, previamente, sobre el régimen de los servicios que se ofertan en el establecimiento, las condiciones de prestación de los mismos y su precio.

4.– Exhibir, en lugar visible, el distintivo correspondiente a su clasificación.

5.– Facilitar al cliente, cuando lo solicitare, la documentación preceptiva para formular reclamaciones.

6.– Contratar una póliza de responsabilidad civil cuando exista un riesgo directo y concreto para la salud, la seguridad física del destinatario o de un tercero o para la seguridad financiera del destinatario, que garantice él mismo en la forma y cuantía que reglamentariamente se determine. La garantía exigida deberá ser proporcionada a la naturaleza y alcance del riesgo cubierto.

7.– Facturar los servicios de acuerdo con los precios establecidos y conforme a lo legalmente previsto.

8.– Facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para facilitar el correcto ejercicio de las atribuciones legalmente reconocidas.

9.– Cumplir, además de las normas de naturaleza turística, las vigentes en materia de medio ambiente, construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y seguridad y prevención de incendios y cualesquiera otras de aplicación.

#### Artículo 10.– Registro de empresas turísticas

1.– Las empresas de alojamiento turístico, agencias de viajes y empresas turísticas complementarias a que se refiere el artículo 37 de esta ley, así como sus establecimientos turísticos, se inscribirán de oficio en el Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.

2.– Este registro dependerá del órgano que tenga atribuida la competencia en materia de turismo y tendrá naturaleza administrativa y carácter público.

3.– La organización y funcionamiento del citado registro se determinará reglamentariamente.

## CAPÍTULO II

### DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

#### Artículo 11.– Concepto.

1.– Son empresas de alojamiento turístico aquéllas que se dedican, de manera profesional y habitual, mediante precio, a proporcionar alojamiento temporal con fines de ocio, por negocios u otros motivos, sin constituir cambio de residencia para la persona alojada, con o sin prestación de servicios de carácter complementario.

2.– A los efectos establecidos en la presente ley, se entiende por alojamiento temporal el que se ofrece por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año.

#### Artículo 12.– Clases

1.– Las empresas a que se refiere el artículo anterior podrán serlo de establecimientos hoteleros o de alojamientos turísticos de carácter extrahotelero.

2.– Son establecimientos turísticos extrahoteleros los campings y otras modalidades de turismo de acampada, las casas rurales, los agroturismos, los apartamentos turísticos y los albergues



turísticos, así como cualesquiera otras modalidades cuando el establecimiento de requisitos que supediten el acceso al ejercicio de una actividad esté justificado por razones de interés general legalmente determinadas.

#### Artículo 13.– Acceso

1.– Los establecimientos de alojamiento turístico, agencias de viajes y empresas de restauración tendrán la consideración de públicos, sin que el acceso a los mismos pueda ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

2.– El acceso a un establecimiento podrá condicionarse al cumplimiento de reglamentos de uso o régimen interior. Estos reglamentos no podrán contravenir, en ningún caso, lo dispuesto en la presente ley y deberán anunciarse de forma bien visible en los lugares de acceso al establecimiento.

### SECCIÓN 1.<sup>a</sup>

#### DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS

#### Artículo 14.– Clasificación

1.– Los establecimientos turísticos hoteleros se clasificarán en el grupo de hoteles o en el de pensiones.

2.– El grupo de hoteles se clasificará, a su vez, en hoteles y hoteles-apartamento.

#### Artículo 15.– Grupo Hoteles

1.– Son hoteles aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin comedor, y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y que reúnan los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

2.– Son hoteles-apartamento los hoteles que por su estructura y servicios dispongan de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento.

#### Artículo 16.– Categorías

1.– Reglamentariamente se determinarán las categorías del grupo de hoteles, así como los requisitos que habrán de servir de criterios para la clasificación.

2.– A los efectos de la clasificación de los hoteles en la categoría a que se refiere el apartado anterior se valorará objetivamente la oferta de instalaciones y servicios en la forma que reglamentariamente se determine. En todo caso, se considerará: la capacidad receptiva; las circunstancias que concurren en el edificio en que esté instalado el establecimiento y situación del mismo; las condiciones y equipamiento de las habitaciones y de las instalaciones de uso común para los clientes; los servicios complementarios, el número de personal en función de su estructura receptiva; y las condiciones sanitarias y de seguridad.

3.– Con carácter complementario, la Administración impulsará y, en su caso, reconocerá, en orden a su promoción, los productos resultantes de la aplicación de un sistema de clasificación cualitativa de hoteles.

#### Artículo 17.– Grupo Pensiones

1.– Las pensiones son establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario y que, tanto por la dimensión del establecimiento como por la estructura, tipología o características de los servicios no llegan a los niveles exigidos para los hoteles.

2.– Reglamentariamente se determinarán las categorías del grupo de pensiones, así como los requisitos que habrán de servir de criterios para la clasificación.

#### Artículo 18.– Especialización

1.– Los establecimientos hoteleros podrán obtener de la Administración turística el reconocimiento de su especialización. La especialización se otorgará en función de las características y servicios ofertados, así como de la tipología de la demanda del establecimiento.

2.– La lista de especialidades (playa, montaña, motel, balneario, etc.) y los requisitos exigibles será determinada reglamentariamente.

### SECCIÓN 2.<sup>a</sup>

#### DE LOS CAMPINGS

#### Artículo 19.– Concepto

1.– Se entiende por camping el espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal, con capacidad para más de diez personas que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o de ocio y utilizando como residencia albergues móviles, tiendas de campaña, caravanas u otros elementos similares transportables.

2.– No obstante, la Administración autorizará la instalación en los campamentos de turismo de elementos fijos prefabricados de madera o similares, siempre que dichas instalaciones no superen el porcentaje de la oferta total de plazas establecido reglamentariamente.

3.– Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley los campamentos de turismo de carácter privado así como aquellos que faciliten albergue, sin ánimo de lucro, a contingentes particulares, tales como los campamentos juveniles, los albergues y colonias de vacaciones escolares u otros similares, que seguirán regulándose por sus disposiciones propias.

4.– Dada la naturaleza de los campings, queda prohibida la venta de parcelas o su arrendamiento por tiempo superior a once meses, salvo determinadas parcelas en las que reglamentariamente podrá fijarse un plazo de arrendamiento inferior atendiendo a la características de las mismas.

#### Artículo 20.– Planes sectoriales

1.– El Plan Territorial Sectorial al que se refiere el artículo 48 de la presente ley determinará la superficie total del terreno que podrá dedicarse a campamentos de turismo, el número de plazas a instalar entre las diferentes categorías, los criterios para la utilización de cada campamento y las medidas a adoptar para la preservación de los recursos turísticos.

2.– En todo caso, en la instalación de campamentos de turismo se tendrá siempre en cuenta la necesaria preservación de los valores naturales o urbanos, artísticos, paisajísticos, agrícolas y forestales del territorio de que se trate.

3.– Serán objeto de regulación reglamentaria las condiciones a las que deberán ajustarse las actividades de acampada fuera de los campings.

#### Artículo 21.– Clasificación

1.– Reglamentariamente se determinarán las categorías de los campamentos de turismo, así como los requisitos que habrán de servir de criterios para la clasificación.

2.– Para determinar las respectivas categorías habrán de tenerse en cuenta necesariamente en la forma que se establezca reglamentariamente, los requisitos siguientes: circunstancias relativas a emplazamiento, capacidad de alojamiento; accesos y estacionamiento; servicios higiénicos, sanitarios y de asistencia médica; instalaciones de agua potable, energía eléctrica y comunicaciones; instalaciones recreativas y deportivas, y condiciones de seguridad y vigilancia.

### SECCIÓN 3.<sup>a</sup>

#### OTRAS MODALIDADES DE TURISMO DE ACAMPADA

#### Artículo 22.– Áreas naturales de acampada.

Son áreas naturales de acampada las constituidas por espacios de terreno que, por su original situación, topografía, riqueza forestal o cualquier otra circunstancia peculiar debidamente acreditada, sirvan a las finalidades de ocupación temporal mediante precio con fines vacacionales o de ocio, de un modo más cercano a la naturaleza y menos intenso en el modo de explotación que los campings, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

La implantación de las áreas naturales de acampada en espacios naturales protegidos o en los lugares de la red Natura 2000 estará condicionada a lo establecido en sus respectivos planes de ordenación o gestión. En los casos en que el órgano ambiental de la Comunidad Autónoma considere que se puede afectar apreciablemente a los lugares de la Red Natura 2000, el proyecto de área de acampada se someterá a la adecuada evaluación establecida en el artículo 6 de la directiva 92/43/CEE, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, todo ello sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre evaluación de impacto ambiental que resulte de aplicación a cada caso.

#### Artículo 24.– Zonas especiales de acogida de autocaravanas y caravanas en tránsito.

1.– Las zonas especiales de acogida de autocaravanas y caravanas en tránsito están constituidas por espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, que están abiertos al público para su ocupación transitoria a cambio de precio, por un mínimo de vehículos de esa clase que reglamentariamente se determine y que acuden a ellas con la finalidad de descansar en su itinerario y deshacerse de los residuos almacenados en los mismos.

2.– Las zonas especiales de acogida de autocaravanas y caravanas en tránsito están reservadas para el uso exclusivo de éstas y vehículos análogos, por lo que no podrán instalarse tiendas de campaña o albergues móviles que no puedan entenderse incluidos en el apartado anterior. Tampoco podrán instalarse en estas zonas especiales de acogida albergues fijos o asimilados de ninguna clase para alojamiento de las personas usuarias.

3.– Está prohibida la venta y el subarriendo de las parcelas de estos establecimientos.

4.– El reglamento que regule estas zonas será acorde a lo establecido por la legislación ambiental que sea de aplicación en cada caso.

## SECCIÓN 4.<sup>a</sup>

### AGROTURISMO

#### Artículo 25.– Concepto.

1.– Son establecimientos de agroturismo aquellos que, estando en el medio rural e integrados en explotaciones agropecuarias, ofrecen mediante precio servicio de alojamiento, con o sin manutención, en edificios de arquitectura característica del medio rural en el que se ubican. Se entiende por explotación agropecuaria lo establecido al efecto en la legislación vigente.

2.– Los establecimientos de agroturismo, dependiendo de sus instalaciones y servicios podrán clasificarse voluntariamente en las categorías que reglamentariamente se determinen.

#### Artículo 26.– Requisitos.

La persona titular del establecimiento de agroturismo debe ser titular o cotitular de la explotación agraria.

## SECCIÓN 5.<sup>a</sup>

### DE LAS CASAS RURALES

#### Artículo 27.– Concepto.

1.– Son casas rurales aquellos establecimientos que, estando en el medio rural, ofrecen mediante precio servicio de alojamiento, con o sin manutención, en edificios de arquitectura característica del medio rural en el que se localizan.

2.– Las casas rurales, dependiendo de sus instalaciones y servicios, podrán clasificarse voluntariamente en las categorías que reglamentariamente se determinen.

## SECCIÓN 6.<sup>a</sup>

### APARTAMENTOS TURÍSTICOS

#### Artículo 28.– Concepto.

1.– Son apartamentos turísticos aquellos establecimientos integrados por unidades de alojamiento compuestas, al menos, por dormitorio, baño, salón-comedor y cocina, y que, ofertadas como conjuntos independientes y gestionadas bajo el principio de unidad de explotación empresarial, se destinan de forma profesional y habitual a proporcionar alojamiento temporal sin constituir cambio de residencia para la persona alojada.

2.– A los efectos de esta ley, por unidad de explotación se entiende la exigencia de sometimiento a una única titularidad empresarial de la actividad de explotación turística alojativa de los apartamentos turísticos.

3.– La persona titular de la explotación turística referida en el párrafo anterior debe obtener un título jurídico de las personas propietarias que la habilite suficientemente para la explotación turística del establecimiento, con el objeto de garantizar las responsabilidades que se deriven de la misma.

4.– Los apartamentos turísticos, dependiendo de sus instalaciones y servicios, se clasificarán en las categorías que reglamentariamente se determinen.

5.– Los apartamentos turísticos ubicados en el ámbito rural atenderán a las condiciones establecidas por la legislación ambiental que sea de aplicación en cada caso.

## SECCIÓN 7.<sup>a</sup>

### ALBERGUES TURÍSTICOS.

Artículo 28 bis.– Concepto.

1.– Tendrán la consideración de albergues turísticos los establecimientos que faciliten el servicio de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

2.– Quedan excluidos de esta regulación:

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

b) Los alojamientos en habitaciones múltiples cuando su uso esté condicionado a la pertenencia a un determinado grupo u organización.

c) Los albergues juveniles integrados en la Red de Albergues de Juventud, que se regirán por su normativa específica.

d) El alojamiento en habitaciones múltiples cuando se preste sin contraprestación económica o la cantidad abonada tenga el carácter de donativo.

3.– Reglamentariamente se determinarán los requisitos que deben reunir los albergues y los distintivos de dichos establecimientos, así como las especialidades que podrán adoptar.

## SECCIÓN 8.<sup>a</sup>

### DISPOSICIONES COMUNES A LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Artículo 28 ter.– Régimen de dispensa.

1.– La Administración turística, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes y previo informe técnico, podrá razonadamente dispensar con carácter excepcional a un establecimiento de alojamiento turístico determinado, de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en las disposiciones de desarrollo de la presente Ley.

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

3.– Tales dispensas deberán equilibrarse atendiendo a la concurrencia de otros factores compensatorios, como la oferta de servicios complementarios o condiciones adicionales a los que les corresponderían según su grupo y categoría, y a la valoración conjunta de sus instalaciones, servicios y mejoras que pueda introducir.

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

5.– Las solicitudes de dispensa deberán resolverse en el plazo de tres meses. En el caso de que no se resuelvan en este plazo, se entenderán concedidas.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

##### Artículo 29.– Concepto y requisitos

1.– Son agencias de viajes las personas físicas o jurídicas dedicadas profesional y comercialmente a la organización, intermediación comercial o comercialización de viajes combinados.

2.– Reglamentariamente se determinarán los tipos en que se clasifican las agencias de viajes, así como los requisitos de cada uno de ellos, atendiendo principalmente a los servicios ofrecidos y, en su caso, a las instalaciones sobre las que se soportan.

3.– Las agencias de viajes podrán utilizar medios propios en la prestación de los servicios turísticos que organicen.

##### Artículo 31.– Fianza

1.– Las agencias de viajes quedarán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza o garantía suficiente para responder del cumplimiento de las obligaciones contraídas con ocasión de los servicios concertados con sus clientes. La fianza podrá ejecutarse en virtud de resolución firme en vía administrativa o judicial, o en virtud de laudo arbitral.

2.– La obligación consignada en el apartado anterior no será exigible a los prestadores de servicios establecidos en otras comunidades autónomas en los supuestos de aperturas de sucursales en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

##### Artículo 32.– Identificación

En toda propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una agencia de viajes, cualquiera que sea el medio empleado por ésta, se indicará el código de identificación, su nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

### CAPÍTULO IV

#### DE LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

##### Artículo 34.– Concepto.

1.– Las empresas de restauración son entidades que se dedican de forma habitual y profesional a suministrar, en establecimientos fijos que dispongan de servicio de comedor, comidas y bebidas para consumir en el mismo local.

2.– A las empresas de restauración les serán de aplicación las obligaciones contenidas en el artículo 9 de la presente Ley.

Artículo 35.– Clases

Los establecimientos de restauración, en atención a los servicios de restauración ofrecidos, se ordenan en restaurantes y en bares.

CAPÍTULO V

DE LAS OTRAS EMPRESAS TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

Artículo 37.– Concepto y clasificación.

Se consideran empresas turísticas complementarias cualesquiera otras diferentes a los establecimientos de alojamiento, restauración y agencias de viajes, que mejoren la oferta turística vasca y que reglamentariamente se clasifiquen como tales.

TÍTULO III

DE LOS SUJETOS TURÍSTICOS NO EMPRESARIALES

CAPÍTULO I

DE LAS ENTIDADES TURÍSTICAS NO EMPRESARIALES

Artículo 38.– Concepto

1.– Son entidades turísticas no empresariales aquellas que, sin ánimo de lucro, y de carácter privado, tienen por fin promover de alguna forma el desarrollo del turismo o de actividades turísticas determinadas.

2.– Estas entidades se regirán por sus propios Estatutos, por las disposiciones que regulan el derecho de asociación y demás normas de aplicación, y determinarán libremente tanto su ámbito territorial de actuación como su denominación.

Artículo 39.– Medidas de fomento

Los poderes públicos, en la esfera de sus respectivas competencias, apoyarán la creación de entidades y organizaciones no empresariales que estimulen el desarrollo del turismo.

CAPÍTULO II

DE LAS PROFESIONES TURÍSTICAS

Artículo 40.– Concepto

Son profesiones turísticas las relativas a la realización, de manera habitual y retribuida, de actividades de orientación, información, asistencia y otras similares, y que reglamentariamente se determinen como tales, pudiendo establecer la necesidad de poseer una cualificación y sin perjuicio del reconocimiento de la cualificación profesional de otros estados miembros.

Los prestadores establecidos en otras comunidades autónomas podrán ejercer libremente su actividad, de forma permanente o eventual, en la Comunidad Autónoma vasca.

Artículo 41.– Formación profesional.

La Administración turística adoptará cuantas medidas sean necesarias, entre ellas la colaboración con la administración competente en la introducción de la perspectiva de género, en orden al ejercicio, formación y perfeccionamiento de las actividades propias de las profesiones turísticas, y fomentará las mejores condiciones de empleo para las personas trabajadoras y profesionales del turismo, dentro de las medidas de ordenación del desarrollo de la oferta turística.

### CAPÍTULO III

#### DEL USUARIO TURÍSTICO

Artículo 42.– Deberes públicos

1.– De conformidad con lo previsto en las leyes, los poderes públicos velarán por la defensa de los usuarios turísticos, a los que hace referencia el artículo 2.2 b) de la presente ley.

2.– Serán deberes de los poderes públicos:

a) Ofrecer al usuario, de manera permanente y actualizada, una información objetiva, exacta y completa sobre los distintos aspectos de la oferta turística y de los servicios que en la misma se comprendan.

b) Adoptar las medidas necesarias para proteger los derechos

e intereses del usuario turístico, procurando la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus reclamaciones.

Artículo 43.– Derechos

El usuario turístico tendrá los derechos siguientes:

a) Obtener información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.

b) Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas.

c) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas.

d) Formular reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento reglamentariamente establecido.

e) Los demás derechos reconocidos en el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 44.– Obligaciones

Los usuarios de los establecimientos turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

a) Observar las normas de convivencia e higiene.

b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior, siempre que no contravengan lo previsto en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo.

c) Pagar los precios que les sean facturados.



Artículo 45.– Junta Arbitral

Los usuarios y consumidores de los servicios turísticos podrán plantear solicitudes de arbitraje para resolver sus quejas o reclamaciones, con arreglo al vigente sistema arbitral de consumo.

TÍTULO IV

DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO I

DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS BÁSICOS

Artículo 46.– Concepto

Son recursos, bienes o atractivos turísticos los definidos con carácter general en el artículo 2.3 de esta ley. Se consideran recursos turísticos básicos los que, aisladamente o formando conjunto con otros, constituyen o pueden constituir causa principal en la generación de corrientes de turismo de masas.

Artículo 47.– Declaración e inventario

Los recursos turísticos básicos serán objeto de declaración e inventario, conforme a la normativa que en cada caso le sea de aplicación en orden a su promoción y protección.

CAPÍTULO II

DE LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

Artículo 48.– Plan Territorial Sectorial

1.– La ordenación de los recursos turísticos de Euskadi se realizará por medio de un Plan Territorial Sectorial.

Este plan definirá el modelo de desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma y ordenará el fenómeno de la segunda residencia turística o vacacional, con arreglo al modelo definido por los instrumentos de ordenación territorial establecidos por la Ley 4/1990, de 31 de mayo, de Ordenación del Territorio del País Vasco.

2.– El ámbito territorial del Plan Territorial Sectorial de Ordenación de los Recursos Turísticos de Euskadi será el de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 49.– Comarca turística

1.– El Plan Territorial Sectorial de Ordenación de los Recursos Turísticos establecerá áreas territoriales o comarcas turísticas consideradas como preferentes desde la perspectiva de la actuación y financiación pública.

2.– La consideración de un área o comarca como turística y su declaración como tal lo será a los efectos de la planificación detallada del aprovechamiento adecuado de los recursos turísticos en ella existentes. Para que una comarca pueda ser declarada turística requerirá que en la misma concurren las siguientes condiciones:

a) Que disponga de recursos turísticos básicos suficientes.

b) Que disponga de alojamientos bastantes o de suelo apto para la edificación de los mismos en la extensión adecuada.

c) Que no exista otro uso incompatible con el turismo cuyo interés público sea preferente.

#### Artículo 50.– Declaración

1.– La declaración de una comarca como turística podrá efectuarse:

a) En el Plan Territorial Sectorial de Ordenación de los Recursos Turísticos.

b) En declaración especial aprobada por el Consejo de Gobierno a propuesta del Departamento que tenga atribuida la competencia de turismo. Los municipios podrán solicitar del Gobierno la citada declaración, a través del Departamento competente.

2.– La declaración podrá recaer sobre el ámbito territorial de un municipio o parte de él, o de varios municipios, o de un territorio perteneciente a varios municipios. Igualmente podrá afectar a uno o más Territorios Históricos.

#### Artículo 51.– Planes Estratégicos Comarcales

1.– Una vez declarada una comarca como turística se procederá a la elaboración del Plan Estratégico de Ordenación de los Recursos Turísticos de la misma.

Estos Planes Estratégicos no tendrán la naturaleza de los Planes Especiales dictados según la legislación sobre el Régimen del Suelo y Ordenación Urbana.

2.– Los Planes Estratégicos Comarcales de Ordenación de los Recursos Turísticos de una comarca declarada turística contendrán, al menos, las siguientes determinaciones:

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

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

c) Zonas de protección y demás cautelas a adoptar para preservar al turismo de usos, obras y actividades incompatibles con él.

d) 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.

e) Obras de infraestructura básica necesarias.

f) Previsiones para acomodar la ejecución del plan a las exigencias reales de la demanda en cada momento.

g) Adaptación del planeamiento municipal a las determinaciones de los Planes Estratégicos y redacción de los Planes Especiales Urbanísticos precisos.

h) Relación de las actuaciones y proyectos sometidos al informe preceptivo a que se hace referencia en el artículo 52.

i) Causas suficientes para la revisión del plan.

3.– Los Planes Estratégicos Comarcales de Ordenación de los Recursos Turísticos se impulsarán por el Departamento que tenga asignada la competencia en materia de turismo, o a instancia

de los municipios afectados, siendo elaborados por una Comisión redactora en la que además estarán presentes la Diputación Foral correspondiente, la Mancomunidad en su caso, y los respectivos municipios considerados dentro de la Comarca.

#### Artículo 52.– Facultades de informe

1.– El Departamento competente en materia de turismo emitirá informe preceptivo previo a la ejecución de aquellas actuaciones y proyectos que el Plan Estratégico Comarcal de Ordenación de Recursos Turísticos haya determinado.

2.– En ausencia de plan, el informe se emitirá con igual carácter cuando se prevean actuaciones y proyectos que puedan perjudicar la oferta turística de la zona donde vayan a ejecutarse.

### TÍTULO V

#### DE LA PROMOCIÓN PÚBLICA DEL TURISMO

#### Artículo 53.– Competencia

1.– Corresponde al Gobierno Vasco la promoción del turismo tanto interior como exterior sin perjuicio de la acción concertada con el Estado.

2.– Corresponde a los municipios la promoción de su oferta turística con arreglo a la normativa vigente.

#### Artículo 54.– Medidas

La Comunidad Autónoma, por medio del Departamento que tenga asignadas las competencias en materia de turismo, podrá actuar, entre otros, en los siguientes ámbitos:

a) Diseño y ejecución de campañas de todo tipo para la promoción del País Vasco. Toda publicidad realizada utilizará un lenguaje no sexista y se atenderá a lo especificado en la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres en materia de publicidad.

b) Información turística de carácter institucional.

c) Participación en ferias y certámenes relacionados con el sector, tanto en el ámbito estatal como internacional.

d) Cualquier otra actividad relacionada con la promoción turística del País Vasco que se considere necesaria para el logro de los fines perseguidos por la presente ley.

### TÍTULO VI

#### DE LA DISCIPLINA TURÍSTICA

#### CAPÍTULO I

#### CONCEPTO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 55.– Concepto

La disciplina turística tiene como objeto la regulación de la actuación inspectora, la tipificación de las infracciones y sanciones así como el establecimiento del procedimiento sancionador en materia de turismo.

Artículo 56.– Actividades comprendidas

Las presentes disposiciones serán de aplicación al ejercicio de cualquier actividad turística comprendida dentro del ámbito de aplicación de la presente ley que se realice en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

CAPÍTULO II

DE LA INSPECCIÓN TURÍSTICA

Artículo 57.– Funciones

El Servicio de Inspección Turística, dependiente del órgano competente en materia de turismo, realizará las siguientes funciones:

a) Vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones legales en materia turística, así como la evacuación de informes a que hubiera lugar.

b) Comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias de los usuarios como de las comunicaciones de presuntas infracciones o irregularidades.

c) Asesoramiento e informe sobre requisitos de infraestructura, funcionamiento de empresas, y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.

Artículo 58.– Facultades

1.– En el ejercicio de sus funciones, los inspectores tendrán carácter de agentes de la autoridad y gozarán, como tales, de la protección y facultades que a los mismos dispensa la normativa vigente.

2.– Cuando lo consideren preciso para el mejor cumplimiento de sus funciones, los inspectores de turismo podrán recabar la cooperación del personal y servicios dependientes de otras Administraciones y organismos públicos.

Artículo 59.– Ejercicio de cargo

1.– Los inspectores deberán ir previstos de la documentación que acredite su condición, debiendo exhibirla cuando se hallen en el ejercicio de sus funciones.

2.– La actuación inspectora tendrá en todo caso carácter confidencial. Los inspectores están obligados de modo estricto a cumplir el deber de sigilo profesional.

Artículo 60.– Habilitación

Al objeto de poder cumplir las funciones inspectoras que la presente ley impone, el Departamento que tenga adscritas las competencias en materia de turismo podrá habilitar a funcionarios cualificados de la Administración, así como contar con la colaboración de funcionarios de otras Administraciones públicas. A estos funcionarios les será de aplicación lo dispuesto en los artículos anteriores.

Artículo 61.– Obligaciones de los administrados y actas de inspección

1.– Los titulares de las empresas de actividades turísticas o las personas que se encuentren al frente de aquéllas en el momento de la inspección están obligados a facilitar al personal de

la inspección de turismo, en el ejercicio de sus funciones, el acceso y examen de instalaciones, documentos, libros y registros preceptivos.

2.– Las actas deberán ser firmadas por el inspector actuante y por el titular de la empresa o actividad turística inspeccionada o su representante legal y, en su defecto, por la persona que en ese momento esté al frente de dicha empresa o actividad, en cuyo poder quedará una copia. La firma acreditará el conocimiento del acta y su contenido y en ningún caso implicará la aceptación del mismo. La negativa a firmar el acta por las personas antes mencionadas, así como los motivos de la misma, deberán hacerse constar en el acta por el inspector mediante la oportuna diligencia.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS INFRACCIONES

##### Artículo 62.– Concepto

Constituyen infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas y sancionadas en la presente ley.

##### Artículo 63.– Infracciones constitutivas de delito o falta

1.– Cuando a juicio de la Administración las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, el órgano administrativo dará traslado al Ministerio Fiscal, y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador mientras la autoridad judicial, en su caso, no se haya pronunciado. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiere estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que la jurisdicción competente haya considerado probados.

2.– En los mismos términos, la instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que se hubiese incoado por los mismos hechos y, en su caso, la ejecución de los actos administrativos de imposición de sanción.

##### Artículo 64.– Clases

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

##### Artículo 65.– 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 los usuarios, que no estén tipificadas como falta grave o muy grave, y en todo caso:

- a) La inexistencia de distintivos obligatorios o su exhibición sin los requisitos establecidos.
- b) La falta de respeto y consideración debida a la clientela.
- c) Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos, limpieza de los locales y enseres y funcionamiento de las instalaciones y mobiliario.
- d) El incumplimiento de las disposiciones relativas a facturación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente por la normativa turística para el adecuado régimen de la empresa o actividad y como garantía para la protección del usuario.

e) El incumplimiento de las normas sobre publicidad de las prestaciones y servicios y sus precios.

#### Artículo 66.– Infracciones graves

Se consideran infracciones graves:

a) La realización de publicidad o la prestación efectiva de servicios turísticos sin haber efectuado previamente la presentación de declaración responsable, o llevar a cabo, sin dicha declaración previa, reformas en establecimientos físicos que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad y afecten los requisitos anteriormente declarados.

b) El incumplimiento o alteración de los requisitos necesarios para el ejercicio de la actividad o para su clasificación, así como la utilización de denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que le corresponden conforme a su clasificación.

c) La inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial para la actividad, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable.

d) Incumplir las obligaciones contractuales ocasionando perjuicios graves a los clientes en las materias reguladas en la presente ley.

e) El mal trato de palabra u obra a la clientela en los supuestos manifiestamente ofensivos.

f) La prohibición del libre acceso y la expulsión de clientes, cuando éstas sean injustificadas.

g) Percibir precios superiores a los anunciados.

h) El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre prevención de incendios.

i) La publicidad que pueda inducir a engaño o confusión sobre los elementos esenciales de las prestaciones y servicios ofertados por los sujetos de las actividades turísticas.

j) La utilización de dependencias, locales inmuebles, vehículos o personas para la prestación de servicios turísticos que no estén habilitados legalmente para ello, o que, estándolo, hayan perdido, en su caso, su condición de uso.

k) La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas.

l) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias referidas en la presente ley. Así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.

m) Las deficiencias manifiestas y generalizadas en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de los enseres, locales e instalaciones.

n) La inexistencia de hojas de reclamación o la negativa a facilitarlas en el momento de ser solicitadas.

ñ) No facilitar al cliente cuantos documentos acrediten los términos en su relación con la empresa turística y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas.

o) El incumplimiento de los plazos concedidos por la Administración turística para la subsanación de deficiencias de infraestructura o funcionamiento.

p) No mantener vigentes las garantías de seguro y fianzas exigibles por la normativa turística.

q) La admisión en los campamentos de turismo de las y los campistas fijos o residenciales, la instalación de unidades de acampada prohibida, así como la instalación de elementos fijos o la celebración de contratos de arrendamiento de parcelas en porcentaje o por tiempo superior al legalmente o reglamentariamente permitido.

r) Cualquier infracción que, aunque tipificada como muy grave, no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

Artículo 67.– Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves:

a) La realización o prestación de servicios y actividades turísticas con incumplimiento grave de las disposiciones que las regulan.

b) El incumplimiento sustancial de la normativa sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos.

c) Las infracciones de la normativa turística de las que resulte grave perjuicio para los intereses turísticos de Euskadi o daños para los recursos naturales y medio ambiente.

d) Incumplir las obligaciones contractuales ocasionando perjuicios muy graves a los clientes.

Artículo 68.– Disposiciones reglamentarias

Las disposiciones reglamentarias de ordenación del turismo podrán, dentro del marco de lo establecido en la presente ley, complementar o especificar las conductas contrarias a lo dispuesto en las mismas sin innovar el sistema de infracciones y sanciones establecido.

## CAPÍTULO IV

### DE LA RESPONSABILIDAD

Artículo 69.– Sujetos responsables

1.– Serán sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas o jurídicas que resulten responsables de los mismos, a título de dolo, culpa o simple negligencia.

2.– Los titulares de las empresas y demás actividades turísticas serán responsables solidarios de las infracciones cometidas por personas a su servicio cuando incumplan el deber de prevenir la comisión de la infracción, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes.

Artículo 70.– Reincidencia y reiteración.

1.– Habrá reincidencia cuando la persona responsable de la infracción haya cometido en el término de dos años al menos una infracción de la misma naturaleza y así se haya declarado por resolución firme. En caso de reincidencia, se aplicará en su grado máximo la sanción que se fije para la infracción.

2.– El plazo comenzará a computarse desde el día en que se hubiera cometido la infracción.

## CAPÍTULO V

### DE LAS SANCIONES

#### Artículo 71.— Clases de sanciones

1.— Las infracciones contra lo dispuesto en esta ley y demás disposiciones en materia de turismo darán lugar a la imposición de las sanciones de apercibimiento y multa.

2.— Las sanciones graves y muy graves podrán ir acompañadas de las accesorias de:

- a) Suspensión del ejercicio de la actividad turística.
- b) Clausura del establecimiento.

#### Artículo 72.— Criterios para la graduación de las sanciones

Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes cuando se produja la infracción administrativa, y especialmente las siguientes:

- a) Los perjuicios ocasionados a los particulares.
- b) El beneficio ilícito obtenido.
- c) El volumen económico de la empresa o establecimiento.
- d) La categoría del establecimiento o características de la actividad.
- e) La reincidencia.
- f) La subsanación durante la tramitación del expediente de las anomalías que dieron origen a la iniciación del procedimiento.
- g) La existencia de intencionalidad o reiteración.

#### Artículo 73.— Graduación de las sanciones

1.— De conformidad con los criterios establecidos en el artículo anterior, las sanciones podrán imponerse en los grados mínimo, medio y máximo.

2.— Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa entre 90 y 900 euros. La sanción de apercibimiento procederá en las infracciones calificadas como leves cuando el carácter de la infracción no haga necesaria la imposición de multa y siempre que no exista reincidencia en la comisión de la misma.

La sanción de multa en su grado mínimo se situará entre los 90 y 225 euros; en su grado medio, de 226 a 450 euros; y en su grado máximo, de 451 a 900 euros.

3.— Las faltas graves se sancionarán con multa en su grado mínimo de 901 a 1.800 euros; en su grado medio, de 1.801 a 4.500 euros; y en su grado máximo, de 4.501 a 9.000 euros.

4.— Las faltas muy graves se sancionarán con multa en su grado mínimo de 9.001 a 13.600 euros; en su grado medio, de 13.601 a 18.125; y en su grado máximo, de 18.126 a 45.000 euros.



#### Artículo 74.– Sanciones accesorias

1.– La sanción accesoria de suspensión de actividad será de aplicación en la forma que a continuación se establece:

a) Suspensión de la actividad por un período no superior a seis meses: procederá en los supuestos de reincidencia en la comisión de falta grave.

b) Suspensión de la actividad por un período entre seis meses y dos años: se aplicará en los casos de reincidencia en la comisión de una falta muy grave.

En cualquier caso, la sanción accesoria de suspensión se extenderá al período necesario en los supuestos de existencia de defectos y hasta la subsanación de los mismos.

2.– En los casos de reincidencia en la comisión de una falta muy grave, cuando el hecho infractor hubiera lesionado gravemente los intereses turísticos de Euskadi, procederá la clausura del establecimiento y la imposibilidad de continuar en el ejercicio de la actividad por un período temporal, de dos a cinco años, o de manera definitiva.

3.– En las infracciones graves y muy graves podrá imponerse también como sanción accesoria la suspensión o retirada de cualquier subvención o ayuda de carácter financiero que la persona infractora hubiera solicitado y obtenido de la Comunidad Autónoma para el ejercicio de la actividad objeto de sanción.

#### Artículo 75.– Devolución de lo indebidamente percibido

Independientemente de las sanciones que pudieran imponerse, cuando se hubieran percibido precios superiores a los declarados a la Administración turística, o a los correspondientes a los servicios realmente prestados, el órgano competente acordará la restitución de lo indebidamente percibido así como la indemnización por los perjuicios causados, comunicándose al infractor para su satisfacción y quedando, de no hacerse así, expedita la vía correspondiente.

#### Artículo 76.– 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 relativo a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en las normas, 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 veinte por ciento de la multa fijada para la infracción cometida.

#### Artículo 77.– Órganos competentes

Serán órganos competentes para instruir y resolver los expedientes que se incoen por las infracciones reguladas en la presente ley los que reglamentariamente la tengan expresamente atribuida.

Las disposiciones de rango reglamentario que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora encomendarán a órganos distintos la fase instructora y la sancionadora.

## CAPÍTULO VI

### DE LA PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

#### Artículo 78.— Prescripción

1.— Las infracciones y sanciones previstas en esta ley prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Infracciones leves: un año.
- b) Infracciones graves: dos años.
- c) Infracciones muy graves: tres años.

2.— El plazo de prescripción de las infracciones se computará desde el día en que se hubieran cometido, y el de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiere firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

3.— La prescripción de la exigibilidad de las infracciones contempladas en la presente ley quedará interrumpida con la incoación del expediente sancionador correspondiente.

4.— No prescribirán aquellas infracciones en las que la conducta tipificada implique una obligación de carácter permanente para el titular.

#### Artículo 79.— Caducidad

1.— Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos tres meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites del mismo sin que se impulse el trámite siguiente por causas imputables a la Administración, se producirá su caducidad, con archivo de actuaciones. El procedimiento se entenderá caducado, a solicitud del interesado o de oficio por el órgano competente para dictar la resolución, en el plazo de treinta días desde el vencimiento del plazo en que debió ser dictada.

2.— La ampliación de los plazos establecidos en el anterior apartado, por causas no imputables a la Administración, requerirá autorización del órgano que acordó la incoación del expediente, debiendo consignarse tal circunstancia en el mismo y notificarse al interesado.

## CAPÍTULO VII

### DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

#### Artículo 80.— Iniciación

1.— El expediente sancionador en materia turística se iniciará de oficio por acuerdo del órgano competente adoptado como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

- a) Por actas levantadas por el Servicio de Inspección de Turismo.
- b) Por comunicación de la autoridad u órgano administrativo que tenga conocimiento de una presunta infracción.
- c) En virtud de queja o denuncia consignadas en las hojas de reclamaciones de los establecimientos turísticos.

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

e) Por denuncia de las asociaciones legalmente constituidas.

f) Por propia iniciativa del órgano competente en materia de turismo cuando tenga conocimiento de una presunta infracción por cualquier medio.

2.– Con carácter previo a la incoación del expediente 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 respetará los principios contenidos en el capítulo II del título IX de la ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### Artículo 81.– Medidas cautelares

1.– Excepcionalmente, por razones de seguridad, de riesgo grave para los intereses económicos del usuario de servicios turísticos o de perjuicio grave y manifiesto para la imagen turística de Euskadi, podrá acordarse cautelarmente la clausura inmediata del establecimiento o precintado de sus instalaciones, durante el tiempo necesario para la subsanación de los defectos existentes y como máximo hasta la resolución del expediente.

2.– La autoridad competente para incoar el expediente lo será también para adoptar la medida cautelar, mediante resolución motivada, previa audiencia del interesado.

#### Artículo 82.– Ejecutividad de las sanciones

Las sanciones que se impongan al amparo de lo dispuesto en la presente ley serán objeto de inmediata ejecución cuando pongan fin a la vía administrativa de conformidad a lo dispuesto en la ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Contra las resoluciones del procedimiento sancionador podrán interponerse los recursos que correspondan conforme al capítulo II del título VII de la ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

#### PRIMERA.-

Las referencias que en esta ley se hacen a los usuarios turísticos se entenderán realizadas a las personas usuarias turísticas.

#### SEGUNDA.–

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 34, la Administración turística regulará reglamentariamente el ejercicio de actividades de carácter similar a las descritas en el mismo, realizadas de forma no profesional o con carácter esporádico, atendiendo a sus características singulares.

#### TERCERA.–

El Plan Estratégico Comarcal a que se refiere el artículo 51 deberá ser aprobado en el plazo de cinco años a partir de la fecha de declaración de la comarca como turística.

CUARTA.–

Aquellos municipios o comarcas que con anterioridad a la aprobación de la presente ley hayan iniciado la elaboración de un Plan Estratégico Comarcal de Ordenación de los Recursos Turísticos, podrán solicitar al Consejo de Gobierno la declaración de comarca turística.

QUINTA.–

El Gobierno procurará que los procedimientos administrativos previstos en esta ley y aquellos derivados de otras normas, cuando afecten a un mismo interesado, se desarrollen bajo los criterios de coordinación y simplicidad en su tramitación.

SEXTA.–

Los derechos lingüísticos de los usuarios turísticos se garantizarán de conformidad con lo previsto en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías.

SÉPTIMA.–

Las referencias contenidas en esta ley a la necesidad de obtener, con carácter previo al inicio de la actividad, una autorización o un reconocimiento por la Administración turística, se entenderán realizadas a la necesidad de presentar, con carácter previo al inicio de la actividad, una declaración responsable.

OCTAVA.–

Cuando, de acuerdo con esta ley, se exija una declaración responsable para el ejercicio de una actividad y una evaluación de impacto ambiental, conforme al texto refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de Proyectos, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, o a la normativa autonómica de desarrollo, la declaración responsable no podrá presentarse hasta haber llevado a cabo dicha evaluación de impacto ambiental y, en todo caso, deberá disponerse de la documentación que así lo acredite.

NOVENA.–

Las empresas de restauración que cuenten con autorización y clasificación deberán retirar las placas y distintivos correspondientes a su categoría con anterioridad al 31 de diciembre de 2012.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.

La presente ley no será de aplicación a los expedientes sancionadores que se encuentren iniciados en el momento de su entrada en vigor, salvo que la misma resultase más favorable para el presunto infractor.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.

Las viviendas turísticas vacacionales y los alojamientos en habitaciones de casas particulares clasificados, así como los que hayan notificado su dedicación al tráfico turístico, mantendrán su condición de tales hasta que, en cumplimiento de lo dispuesto en desarrollo de la presente ley, se adapten, en su caso, a alguna de las modalidades en ella previstas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a la presente ley.

## DISPOSICIONES FINALES

### PRIMERA.–

De conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución y disposición transitoria séptima del Estatuto de Autonomía de Euskadi, se aplicarán supletoriamente las disposiciones del Estado sobre la materia objeto de esta ley en tanto no sean objeto de regulación por la Comunidad Autónoma del País Vasco.

### SEGUNDA.–

Las cuantías señaladas en esta ley para las sanciones podrán ser revisadas y en todo caso trienalmente actualizadas por decreto del Consejo de Gobierno, en función de la evolución del índice de precios al consumo.

### TERCERA.–

Se autoriza al Gobierno Vasco para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la presente ley.

### CUARTA.–

La presente ley entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.