



LEY XX/XXXX, de XX, de Turismo de Euskadi

EXPOSICION DE MOTIVOS

I

En las últimas décadas, Euskadi ha experimentado una profunda transformación como destino turístico. Como resultado, el turismo se ha consolidado como un motor económico y social capaz de diversificar el tejido productivo, generando riqueza y empleo de calidad.

Esta transformación no solo ha supuesto un aumento en la llegada de visitantes, sino también una evolución en la forma de entender y gestionar el turismo, incorporando nuevos enfoques, nuevas demandas y una mayor profesionalización del sector.

Al mismo tiempo, el turismo tiene una dimensión social evidente: cada año, numerosos visitantes se sienten atraídos por activos que forman parte de nuestro patrimonio común y de nuestra forma de vida, como el paisaje, la historia, la cultura, la lengua o las costumbres. El impacto del turismo trasciende el ámbito de las empresas o sectores estrictamente turísticos y se extiende a otros ámbitos productivos, fortaleciendo al conjunto del tejido empresarial y a la sociedad.

Por consiguiente, esta doble dimensión económica y social debe establecer la hoja de ruta de la política turística. Implica comprender que la conservación y el cuidado de estos activos es, a la vez, una obligación de las instituciones y una condición indispensable para garantizar la sostenibilidad del sector. En la actualidad, es necesario anticipar y evitar los posibles impactos negativos que la actividad turística podría generar sobre nuestros recursos y sobre la calidad de vida de las comunidades locales.

Así pues, la política turística vasca debe tener como objetivo garantizar y fortalecer un modelo turístico sostenible, capaz de proteger los recursos y adaptarse a los nuevos retos del sector. Para lograrlo, debe responder a los profundos cambios que se han producido en los últimos años: nuevas formas de consumo, nuevos modelos de negocio, la irrupción de grandes plataformas tecnológicas derivada de la revolución digital y un nuevo paradigma ambiental marcado por la conciencia del cambio climático y sus efectos económicos y sociales. En definitiva, se trata de armonizar la actividad económica con el bienestar social y la protección del entorno.

Por ello, el modelo turístico debe orientarse hacia un turismo sostenible en sus tres vertientes: medioambiental, social y económica. ONU Turismo define el turismo sostenible como aquel que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras —económicas, sociales y ambientales— para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Un turismo alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, que busca maximizar la contribución socioeconómica del sector y minimizar sus impactos negativos.

La sostenibilidad económica persigue una prosperidad sólida y duradera, con un turismo menos vulnerable a las crisis y capaz de mantener la actividad durante todo el año, beneficiando a las comunidades locales y garantizando la competitividad futura del destino.



La sostenibilidad medioambiental requiere medidas de planificación y ordenación territorial que prioricen la conservación de los espacios naturales y costeros, y promuevan un uso racional y responsable del medio natural.

Finalmente, la sostenibilidad social debe centrarse en el bienestar de las personas trabajadoras del sector y en la calidad de vida de las personas residentes.

II

La Comunidad Autónoma de Euskadi ostenta la competencia exclusiva en materia de turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.36 de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, lo que le confiere plena capacidad legislativa, ejecutiva y de gestión en todos los aspectos relativos a la ordenación, planificación, disciplina y promoción del turismo en su territorio.

La Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo, que sustituyó a la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo del País Vasco, supuso un avance significativo en la modernización y ordenación del sector turístico de Euskadi. Su finalidad principal fue establecer un marco regulatorio claro, coherente y adaptado a las nuevas dinámicas del sector, incorporando, entre otros aspectos, la regulación de nuevas modalidades de alojamiento —en particular, las Viviendas y Habitaciones de Uso Turístico—, la lucha contra la oferta ilegal o clandestina, la simplificación administrativa, la garantía de la calidad y la protección de las personas turistas.

No obstante, desde la aprobación de la Ley 13/2016, el sector turístico ha experimentado una profunda transformación derivada tanto de los cambios en la demanda como de la revolución tecnológica, la digitalización, la emergencia climática, la evolución de los flujos turísticos y los efectos de crisis imprevistas.

A ello se suma el nuevo marco estratégico establecido por la Unión Europea mediante la Agenda Europea de Turismo 2030, que configura un paradigma orientado a la transición hacia un modelo resiliente, verde y digital. En coherencia con dicho marco, la Estrategia Vasca de Turismo y Comercio 2030 incorpora mecanismos para el desarrollo sostenible del territorio, la potenciación de activos turísticos, la mejora de los productos turísticos, la atención e interacción con las personas visitantes y la apuesta por la transformación digital y la innovación.

El cambio de paradigma exige incorporar la sostenibilidad como eje vertebrador de la política turística de Euskadi, elevándola a principio rector y definiendo sus tres dimensiones —económica, ambiental y social— como criterios esenciales para el desarrollo de la actividad turística. En consecuencia, la política turística debe ser compatible con la conservación de los recursos naturales y culturales, la preservación del patrimonio y el uso racional del territorio. La dimensión ambiental constituye un elemento ineludible, impulsado por la necesidad de mitigar la presión del turismo sobre los ecosistemas y los recursos naturales. Asimismo, resulta imperativo garantizar que el desarrollo turístico sea socialmente equitativo y culturalmente respetuoso, armonizando la actividad económica con la calidad de vida de las personas residentes.

La aparición y consolidación de plataformas de intermediación en línea ha modificado de manera sustancial los modelos de comercialización turística, alterando la relación entre oferta y demanda y generando una expansión significativa de los servicios de alojamiento de corta duración. Esta expansión, producida en un marco regulatorio insuficiente, ha ocasionado distorsiones relevantes.

En los últimos años, tanto la Unión Europea como el Gobierno de España han aprobado normativa específica para abordar esta situación. En particular, el Reglamento (UE) 2024/1028 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, relativo a la recogida e intercambio de datos sobre servicios de alquiler de alojamientos de corta duración, y el Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de Registro Único de Arrendamientos y se crea la Ventanilla Única Digital de Arrendamientos, han introducido mecanismos de control que establecen la obligación de obtener un Número de Registro Único para la comercialización de estos servicios. Resulta necesario, por tanto, reforzar los derechos de las personas turistas frente a las plataformas en línea y los servicios automatizados, mediante estándares regulatorios más estrictos.

El sector turístico se encuentra asimismo inmerso en un proceso acelerado de transformación digital, impulsado por la inteligencia artificial, el análisis avanzado de datos y otras tecnologías digitales aplicadas a la gestión turística. La tecnología constituye un instrumento clave para avanzar hacia una gestión más inteligente y sostenible, lo que exige una inversión activa en I+D+i y la creación de un marco habilitante que favorezca la adopción de soluciones tecnológicas orientadas a la personalización de servicios, la gestión predictiva de flujos turísticos y la desestacionalización de la demanda mediante productos de alto valor añadido. La digitalización no constituye un fin en sí mismo, sino un medio para garantizar la resiliencia económica y la sostenibilidad del destino.

A ello se añade la necesidad de establecer Sistemas de Inteligencia Turística robustos que permitan la gestión predictiva de los flujos, la personalización de la experiencia y la optimización de la planificación estratégica. La Administración debe dotarse de herramientas que faciliten el acceso a información agregada, imprescindible para operar como un Destino Turístico Inteligente y adoptar decisiones basadas en la evidencia, permitiendo una gestión eficiente de las fluctuaciones del mercado.

Finalmente, el comportamiento de las personas turistas ha evolucionado de forma significativa, orientándose hacia la planificación anticipada, la digitalización y la búsqueda de valor más allá del precio. El viajero actual se caracteriza por una mayor conciencia respecto al impacto social y ecológico de su actividad y por un proceso de información más profundo. Este cambio de hábitos constituye un estándar que define el turismo del futuro.

III

La presente Ley de Turismo de Euskadi tiene por finalidad dar respuesta a la profunda transformación que está redefiniendo la actividad turística, impulsada por la revolución tecnológica y por nuevas exigencias sociales, anticipándose a dichos cambios y estableciendo las bases para un modelo de turismo inteligente, diversificado y generador de valor añadido. Constituye, asimismo, la expresión del compromiso institucional con un modelo turístico moderno y resiliente.

La Ley asienta la política turística del País Vasco sobre tres pilares fundamentales: la competitividad del sector, la sostenibilidad de los recursos y la cohesión territorial. El modelo turístico vasco se articula en torno a la ordenación racional de los recursos turísticos, la diversificación de la oferta, la desestacionalización de la demanda y el impulso a la accesibilidad.

Asimismo, incorpora principios clave como el desarrollo sostenible, la protección ambiental y la lucha contra el cambio climático, integrándolos en todos los niveles de planificación, gestión y promoción de la actividad turística. El objetivo es garantizar que el crecimiento del sector sea compatible con la conservación del patrimonio natural y cultural, y que la oferta turística se distinga por su calidad, accesibilidad y respeto a los derechos tanto de la ciudadanía como de las personas visitantes.

Así, la Ley desarrolla un conjunto de medidas orientadas a reforzar los principios que sustentan la política turística de Euskadi y a actualizar los instrumentos necesarios para su aplicación efectiva. En este marco, incorpora reformas agrupadas en diversos ámbitos que permiten adaptar la actuación pública a las nuevas realidades del sector.

En primer lugar, se refuerza el compromiso con un turismo inclusivo, integrando la accesibilidad y la atención a la diversidad funcional, social y de género como principios transversales de la política turística, en consonancia con la normativa en materia de accesibilidad y no discriminación.

Asimismo, se consolida un modelo de gobernanza turística basado en la cooperación interadministrativa y en la coordinación entre los distintos niveles de gobierno, con el fin de garantizar una gestión coherente, eficaz y alineada con los objetivos estratégicos del destino.

En materia de ordenación y planificación, la Ley incorpora la consideración del cambio climático como elemento determinante para la protección de los recursos turísticos y actualiza los instrumentos de planificación territorial, estableciendo mecanismos que permiten equilibrar el desarrollo turístico con la preservación del patrimonio natural y cultural. Entre estos instrumentos destacan el Inventario de Recursos Turísticos de Euskadi y el Plan Sectorial de Recursos Turísticos, que incorpora medidas específicas para los recursos saturados.

En el ámbito de los derechos y deberes, se amplían las garantías de las personas usuarias, especialmente en situaciones de crisis, y se actualiza el régimen aplicable a las empresas turísticas y a las plataformas digitales de intermediación, en coherencia con la normativa europea y estatal recientemente aprobada.

La Ley incorpora también previsiones relativas a las condiciones laborales del personal del sector turístico, especialmente en contextos de alta afluencia, con el fin de garantizar la seguridad, la salud y la calidad del empleo.

En el ámbito de la transformación digital, se impulsa la creación de sistemas de inteligencia turística y de transferencia de conocimiento orientados al análisis de tendencias, la mejora de la toma de decisiones y la gestión eficiente del destino. Asimismo, se otorga reconocimiento normativo al Código Ético del Turismo de Euskadi como marco de referencia para la actuación de los agentes turísticos.

La Ley actualiza el marco de la promoción turística, habilitando la posibilidad de desarrollar campañas específicas que destaquen elementos singulares del territorio y configurando el Portal Oficial de Turismo de Euskadi como instrumento central de información y difusión.

Finalmente, se moderniza el régimen jurídico de las empresas y servicios turísticos, incorporando nuevas figuras y estableciendo medidas específicas para garantizar una regulación adecuada de los alojamientos turísticos, especialmente en zonas tensionadas o no urbanizables.

IV

La Ley se estructura en 146 artículos distribuidos en nueve títulos, además de cuatro disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales. Este marco sistemático permite articular de manera coherente los elementos esenciales de la ordenación, planificación, promoción y disciplina de la actividad turística en Euskadi.

El Título Preliminar establece, en su Capítulo I, el objeto de la norma, orientado a impulsar un sector competitivo, sostenible y respetuoso con los derechos de las personas usuarias y la convivencia con la ciudadanía residente, así como los principios rectores y el ámbito de aplicación, que alcanza a todos los agentes públicos y privados del sector. El Capítulo II incorpora un conjunto de definiciones básicas destinadas a garantizar la claridad conceptual y evitar dudas interpretativas.

El Título I regula la política turística. Su Capítulo I determina las competencias y actuaciones de las administraciones públicas, orientadas por criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental, y establece el régimen de creación y uso de la marca turística oficial de Euskadi como instrumento de promoción y proyección del destino.

El Título II configura el modelo de gobernanza turística. El Capítulo I delimita las competencias de las distintas administraciones y refuerza los mecanismos de coordinación y cooperación interadministrativa, tanto con la Administración General del Estado como con organismos internacionales y entidades locales. El Capítulo II regula los órganos y entidades que integran el sistema turístico vasco, otorgando reconocimiento formal a la Mesa de Turismo de Euskadi y definiendo el papel de Basquetour y de la red de oficinas Itourbask como instrumentos de gestión y de información turística.

El Título III se dedica a los recursos turísticos y a la planificación territorial. El Capítulo I regula los recursos turísticos, incluida la categoría de recursos de especial relevancia, así como su inventario y las obligaciones de conservación, incorporando la consideración del cambio climático como elemento determinante para su protección. El Capítulo II orienta la planificación territorial hacia un modelo turístico sostenible, diversificado y accesible, promoviendo la integración del turismo en el planeamiento urbanístico y la consideración de criterios como la capacidad de carga de los destinos. El Capítulo III establece el Plan Sectorial de Recursos Turísticos como instrumento central de ordenación, que define el modelo de desarrollo territorial turístico e incorpora medidas específicas para los recursos saturados, junto con la elaboración del mapa turístico de Euskadi.

El Título IV regula los derechos y obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos y de las empresas turísticas. El Capítulo I garantiza derechos esenciales como la información clara, la protección frente a prácticas abusivas, la accesibilidad y la atención en situaciones de crisis, al tiempo que establece deberes vinculados al respeto del patrimonio, del entorno y de las normas de convivencia. El Capítulo II fija las obligaciones de las empresas turísticas en materia de declaración responsable, inscripción en el registro, responsabilidad civil, calidad del servicio, accesibilidad y prohibición de discriminación, incorporando medidas específicas para evitar la sobrecontratación y garantizar alternativas adecuadas a las personas usuarias. El Capítulo III regula

las obligaciones de las plataformas digitales de alquiler de corta duración y establece previsiones relativas al uso ético y transparente de la inteligencia artificial en los servicios turísticos, exigiendo evaluaciones de impacto y auditorías de transparencia.

El Título V aborda un ámbito estratégico para el desarrollo turístico de Euskadi: la mejora de su competitividad. En un contexto marcado por la transformación digital, la creciente exigencia de las personas usuarias y la necesidad de consolidar un modelo turístico sostenible, este título articula un conjunto de políticas públicas orientadas a reforzar la capacidad del sector para generar productos y servicios de valor añadido y posicionar Euskadi como un destino atractivo y diferenciado.

El Capítulo I, dedicado al fomento y mejora de la competitividad turística, se fundamenta en la necesidad de impulsar actuaciones que favorezcan la modernización de la oferta turística. Para ello, se promueven la innovación, la digitalización, la colaboración pública-privada y un entorno institucional que facilite la actividad emprendedora. Asimismo, se otorga un papel central a la formación y profesionalización de las personas trabajadoras del sector, mediante programas de formación reglada, ocupacional y continua que permitan adaptar sus competencias a las demandas actuales y futuras del mercado laboral turístico.

El Capítulo II, relativo a la calidad y la excelencia, responde a la importancia de situar la calidad como elemento distintivo del destino Euskadi. Con este fin, se habilita a las autoridades competentes para impulsar la mejora continua de los servicios y productos turísticos, establecer requisitos mínimos de calidad, promover la implantación de sistemas de calidad en destinos y productos, difundir buenas prácticas y reconocer públicamente el compromiso de empresas y profesionales mediante premios y distintivos específicos.

El Capítulo III incorpora, como novedad, la sostenibilidad social en el ámbito de las relaciones laborales del sector turístico. Su inclusión responde a la necesidad de garantizar condiciones de trabajo dignas, justas y equitativas, y fomentando el diálogo con la representación de las personas trabajadoras. Con ello se pretende consolidar un modelo turístico que sitúe el bienestar laboral como pilar de la competitividad.

El Capítulo IV se centra en la innovación, reconociendo que la transformación digital está modificando profundamente la forma de planificar, ofrecer y disfrutar los viajes. Para afrontar este reto, se impulsa el desarrollo tecnológico, la investigación y la I+D+i, favoreciendo la transición hacia Destinos y Empresas Turísticas Inteligentes capaces de adaptarse a un entorno dinámico y orientado a la sostenibilidad.

El Capítulo V regula la inteligencia turística, entendida como herramienta estratégica para la toma de decisiones basada en datos. El sistema de inteligencia turística de Euskadi permitirá analizar tendencias, anticipar cambios, monitorizar la reputación en línea y comprender mejor las necesidades de las personas turistas.

Finalmente, el Capítulo VI incorpora el Código Ético del Turismo de Euskadi como marco de referencia para promover un modelo turístico responsable, sostenible e inclusivo. La adhesión voluntaria de empresas y profesionales, recogida en el Registro Público de Ética Turística, refuerza el compromiso colectivo con un turismo alineado con los valores culturales y sociales del territorio.

El Título VI se dedica a la promoción turística, concebida como el conjunto de actuaciones que desarrolla el Departamento competente en materia de turismo para dar a conocer la oferta turística de Euskadi en los mercados nacionales e internacionales. Esta labor incluye la difusión de sus recursos naturales, culturales, históricos, gastronómicos y de ocio, así como de su infraestructura y servicios, con el fin de generar demanda y reforzar el posicionamiento del destino. La promoción corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de la participación del sector privado y de la colaboración con otras administraciones. En este ámbito, adquiere especial relevancia el portal oficial de turismo de Euskadi como herramienta estratégica de comunicación y proyección exterior.

El Título VII regula la ordenación turística. Su Capítulo I establece los principios que rigen el ejercicio de la actividad turística en Euskadi, garantizando la libertad de prestación de servicios y de establecimiento, sujeta a declaración responsable o, en su caso, a habilitación específica. Se prevé la posibilidad de imponer restricciones justificadas por razones imperiosas de interés general, siempre bajo criterios de proporcionalidad y no discriminación. Asimismo, se regula el acceso a la actividad por parte de prestadores de otras comunidades autónomas o Estados miembros de la Unión Europea, y se recoge el Informe Potestativo Previo de Cumplimiento de Requisitos Mínimos como herramienta voluntaria de evaluación técnica. El capítulo también detalla el régimen de comprobación administrativa, modificación de datos, cese de actividad y medidas frente a la oferta ilegal, configurando un modelo que combina agilidad administrativa con garantías de legalidad y seguridad.

El Capítulo II del mismo título regula el Registro de Empresas y Establecimientos Turísticos de Euskadi, de carácter público y administrativo, cuya inscripción es obligatoria. La normativa establece los procedimientos de inscripción, modificación y cancelación, así como los efectos jurídicos asociados, garantizando transparencia, trazabilidad y seguridad jurídica en el sector.

El Título VIII regula los establecimientos turísticos y las empresas prestadoras de servicios turísticos. Su Capítulo I recoge las disposiciones generales aplicables, entre ellas la unidad de explotación como principio estructural, la obligación de ofrecer información veraz y accesible sobre precios y la exigencia de disponer de un seguro de responsabilidad civil. También se prevé la posibilidad de otorgar dispensas excepcionales cuando concurran razones técnicas o patrimoniales debidamente justificadas.

El Capítulo II establece una diferenciación nítida entre empresa y establecimiento turístico, regulando las condiciones de acceso y permanencia.

El Capítulo III establece la clasificación de las empresas prestadoras de servicios turísticos, introduciendo en la legislación vasca la figura de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico y se establecen los casos en los que se considerará que se presume la habitualidad en el ejercicio de la actividad. El Capítulo IV regula los servicios de alojamiento turístico y sus distintas tipologías. Se incluyen los establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campings, alojamientos rurales, albergues, áreas de acogida de vehículos vivienda y alojamientos singulares, prohibiéndose la acampada libre. Destaca la regulación de las viviendas y habitaciones de uso turístico, que incorpora limitaciones específicas, como la prohibición de destinar a este fin viviendas protegidas y la suspensión automática de nuevas autorizaciones en zonas declaradas tensionadas, además de impedir su implantación en suelo no residencial. También se introduce la

posibilidad de que las residencias de estudiantes desarrollen actividad alojativa turística de forma ocasional, siempre que la normativa urbanística lo permita.

El Capítulo V regula las empresas de intermediación turística, que desarrollan actividades de comercialización, asesoramiento e intermediación en la venta y organización de servicios turísticos, incluyendo agencias de viajes, centrales de reservas y empresas organizadoras profesionales de congresos, entre otras figuras que puedan establecerse reglamentariamente.

El Capítulo VI incorpora la regulación de las empresas de turismo activo, aventura y ecoturismo, que ofrecen actividades recreativas y deportivas en el medio natural, contribuyendo a la conservación del territorio, la educación ambiental y la observación de la biodiversidad.

El Capítulo VII define y establece el régimen de funcionamiento de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico. Aclara que dichas empresas gestoras se constituirán en titulares de la actividad turística que se desarrolla en las viviendas, en tanto que gestionan de manera integral dicha actividad, en nombre y representación de la persona titular del derecho de uso de la misma. Finalmente desarrolla las obligaciones relativas a sus establecimientos para la atención presencial o telefónica de las personas usuarias de las mismas. El Capítulo VIII regula la figura profesional de las personas guías de turismo, estableciendo los requisitos para su habilitación, formación y ejercicio, y destacando su papel en la interpretación del patrimonio y en la calidad de la experiencia turística.

Finalmente, el Capítulo IX identifica las actividades complementarias —como la restauración, el transporte, la cultura o el ocio— que pueden ser declaradas de interés turístico por su capacidad de dinamizar el territorio y diversificar la oferta, estableciendo un marco para su reconocimiento y promoción.

El Título IX regula la potestad inspectora y el régimen sancionador en materia de turismo, configurando un marco que garantiza el cumplimiento efectivo de la normativa y la protección de los derechos de las personas usuarias. Su Capítulo I establece los principios generales de la potestad inspectora, la tipificación de las infracciones y la determinación de las sanciones aplicables, así como las bases del procedimiento sancionador.

El Capítulo II desarrolla la inspección turística, atribuida al Departamento competente en materia de turismo del Gobierno Vasco, responsable de comprobar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley. Se prevé la aprobación anual de un plan de inspección turística y se definen las funciones del personal inspector, entre ellas la verificación de hechos constitutivos de infracción, la emisión de informes, la tramitación de actas y la adopción de medidas provisionales en situaciones de riesgo para la salud o la seguridad de las personas usuarias. Asimismo, se establecen sus facultades —como el acceso a establecimientos y entornos digitales, la realización de comprobaciones materiales o la solicitud de comparecencias—, así como sus derechos y deberes, garantizando su independencia, profesionalidad y su condición de agentes de la autoridad. Las personas titulares de empresas y establecimientos turísticos quedan obligadas a colaborar con la inspección.

El Capítulo III tipifica las infracciones administrativas, clasificándolas en leves, graves y muy graves, y determina las personas responsables de las mismas. El Capítulo IV regula las sanciones y sanciones accesorias, que pueden consistir en apercibimiento o multa, así como en medidas adicionales como la suspensión temporal o clausura de la actividad, la revocación de

habilitaciones, la pérdida o reintegro de ayudas y la inhabilitación temporal para solicitar nuevas subvenciones. Se incorpora como novedad la sanción accesoria de publicidad en los supuestos de infracciones graves y muy graves. Las sanciones son compatibles con la obligación de reponer la situación alterada y con la indemnización de daños y perjuicios. Su graduación se realizará atendiendo a criterios de proporcionalidad y a las circunstancias concurrentes en cada caso. Se prevé, además, la imposición de multas coercitivas ante incumplimientos persistentes.

El Capítulo V regula el procedimiento sancionador, que podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte. Se contempla la posibilidad de actuaciones previas, la incoación formal del procedimiento y la terminación anticipada por reconocimiento de responsabilidad o pago voluntario, ambos con reducción del importe de la sanción. La caducidad del procedimiento se producirá si no se notifica resolución en el plazo de seis meses. Asimismo, el órgano competente podrá adoptar medidas provisionales para asegurar la eficacia de la resolución final.

El texto se completa con cuatro disposiciones adicionales, que prevén la actualización de las cuantías de las sanciones, la regulación futura de nuevas figuras de alojamiento, los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos y la inscripción de sanciones en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

Asimismo, se incluyen tres disposiciones transitorias, que regulan el régimen aplicable a los procedimientos sancionadores y de inicio de actividad en tramitación en el momento de la entrada en vigor de la ley, así como la aplicación provisional de la normativa reglamentaria vigente.

La disposición derogatoria única deja sin efecto la Ley 13/2016, de 28 de julio, el Decreto 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico y otras normas de igual o inferior rango que se opongan a la nueva regulación.

Finalmente, las dos disposiciones finales facultan al Departamento competente para dictar las normas de desarrollo y fijan la entrada en vigor de la ley a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

TITULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto, principios rectores y ámbito de aplicación

Artículo 1.- Objeto

1.-Es objeto de la presente Ley establecer el marco jurídico relativo a la ordenación, planificación, promoción y disciplina de la actividad turística en Euskadi, con el fin de impulsar un sector competitivo y sostenible, que contribuya al desarrollo económico y a la cohesión social, garantizando la protección de sus recursos, los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos y la convivencia con las personas residentes, desde el respeto a su cultura, valores y calidad de vida.

2.- Son fines de la Ley:

- a) Promocionar la comunidad autónoma de Euskadi como destino turístico de referencia, capaz de diferenciarse por la calidad y variedad de sus recursos y el compromiso de todos sus agentes con un modelo turístico ético y responsable.
- b) Promover un sector turístico competitivo, que contribuya al desarrollo económico del conjunto del territorio y a su cohesión social, fomentando la innovación y el desarrollo de nuevos modelos de negocios sostenibles
- c) Ordenar y planificar los recursos turísticos de manera integral, haciendo una gestión eficiente de los mismos, garantizando su conservación, preservación y uso responsable y evitando su degradación o destrucción.
- d) Impulsar actuaciones y medidas para erradicar la oferta ilegal y la competencia desleal.
- e) Garantizar y proteger los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos
- f) Fomentar la cooperación y coordinación entre las diferentes administraciones públicas y los agentes del sector turístico para lograr un desarrollo turístico eficaz.
- g) Poner en valor las tradiciones y la cultura local como elementos diferenciadores de la oferta turística.
- h) Alinear a todos los agentes del territorio en la construcción de un modelo turístico ético, responsable, accesible, inclusivo, tolerante, respetuoso con la diversidad, la cultura y el medio ambiente.
- i) Impulsar la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático en el sector turístico.

Artículo 2.- Principios rectores

Los fines establecidos en el artículo 1, se sustentan en los siguientes principios rectores:

- a) Sostenibilidad: definiendo estrategias que promuevan el desarrollo sostenible y contribuyan a las actuaciones de mitigación y adaptación ante el cambio climático. Posibilitando el equilibrio entre el disfrute de las personas turistas y la preservación de los recursos, conjugando el crecimiento económico con la protección del medio natural.
- b) Innovación: en la oferta y gestión turística, en la mejora del valor de los productos y recursos turísticos, fomentando la implementación de nuevas tecnologías en todos los ámbitos del sector turístico.
- c) Cohesión territorial: fomentando el turismo como fuente de riqueza y de creación de empleo por el conjunto de Euskadi, en especial en las comarcas o zonas menos conocidas a fin de que actúe como elemento dinamizador de la economía de la zona. Para ello se fomentará la desconcentración.
- d) Calidad de los servicios: fomentando la mejora continua, generando una experiencia satisfactoria en las personas turistas, ofreciendo información adecuada sobre los productos y servicios, favoreciendo una mayor profesionalización.
- e) Convivencia entre las personas turistas y residentes: promoviendo prácticas sostenibles que favorezcan tanto a los destinos como a los turistas.
- f) Accesibilidad e inclusividad: impulsando políticas integrales y aquellas medidas necesarias con el fin de hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad o diversidad funcional.

g) Igualdad y la no discriminación: mediante la implementación de medidas efectivas para prevenir y evitar cualquier forma de discriminación motivada por raza, origen étnico, sexo, orientación sexual, religión, discapacidad, edad, lengua, nacionalidad y cualquier otra circunstancia personal o social, de acuerdo con la normativa vigente.

h) Etica turística: mediante un conjunto de principios generales dirigidos a los agentes clave del desarrollo turístico.

i) Resiliencia: fortaleciendo la capacidad de anticipar, adaptarse y recuperarse frente a crisis manteniendo sus funciones esenciales y oportunidades de desarrollo.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en la presente ley se aplicarán a los siguientes agentes involucrados en la actividad turística dentro del territorio de Euskadi:

- a) Empresas turísticas con independencia de su forma jurídica
- b) Profesionales del turismo.
- c) Personas turistas y excursionistas.
- d) Administraciones públicas con competencias en materia de turismo, así como los organismos y empresas públicas dependientes de las mismas
- e) Plataformas digitales de intermediación turística con independencia de la ubicación de su sede social.

CAPITULO II

Definiciones

Artículo 4.- Definiciones

A los efectos de esta ley se entiende por:

- a) Turismo: aquella actividad que supone el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia habitual por un tiempo limitado y con fines diversos, que genera impactos en la economía, la sociedad y el medio ambiente del destino y que busca satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria y las comunidades anfitrionas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.
- b) Actividad turística: La destinada a proporcionar a las personas turistas y excursionistas diversos servicios como alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, así como cualquier otro servicio directamente relacionado con el turismo y las actuaciones públicas en materia de ordenación y promoción.
- c) Persona turista: Personas físicas que, como destinatarios finales, contraten o utilicen servicios turísticos que incluyan como mínimo una pernocta.
- d) Excursionista: persona que realiza desplazamientos turísticos sin realizar una pernocta.

- e) Empresas turísticas: cualquier persona física o jurídica que en nombre propio de manera habitual y con ánimo de lucro se dedica a la prestación de algún servicio o al desarrollo de una actividad turística, incluyendo la explotación de un establecimiento turístico.
- f) Establecimiento turístico: Los locales e instalaciones, abiertos al público, donde las empresas turísticas prestan sus servicios.
- g) Recurso turístico: Cualquier bien o manifestación diversa de la realidad física, geográfica, natural, social o cultural susceptible de generar flujos turísticos con repercusión económica en el seno de una comunidad o destino.
- h) Promoción turística: El conjunto de actuaciones que realiza la administración competente para favorecer el conocimiento del destino, la fidelización de visitantes y la comercialización del producto turístico
- i) Turismo sostenible: La gestión del turismo de forma que satisfaga las necesidades de las personas turísticas y de los destinos y comunidades receptoras, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades para el futuro.
- j) Plataformas digitales de intermediación turística: Empresas que facilitan, a través de medios digitales, la comercialización, promoción o contratación de servicios turísticos, incluyendo alojamientos, actividades o experiencias, mediante enlace o alojamiento de contenidos, actuando como intermediarios entre los prestadores de servicios y los usuarios finales, con independencia de la ubicación de su sede social.
- k) Trabajador o trabajadora del sector turístico: aquella persona que presta sus servicios por cuenta ajena dentro del ámbito de organización y dirección de una empresa del sector turístico.
- l) Turismo inclusivo: aquel que garantiza la igualdad de oportunidades para que todas las personas, independientemente de su condición social, económica, física, o de cualquier otra índole, puedan participar plenamente en la actividad turística, eliminando no solo las barreras físicas, sino también las comunicacionales, sensoriales, cognitivas, económicas, sociales y culturales.
- m) Destino Inteligente: destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para la totalidad de la ciudadanía, facilitando la interacción e integración de las personas turistas con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida de las personas residentes.

TÍTULO I

Política turística

CAPÍTULO I

Actuaciones en materia de política turística

Artículo 5.- Concepto y objetivo

1.- La política turística de la Comunidad Autónoma de Euskadi es el conjunto de principios y acciones implementadas por las administraciones públicas competentes con la finalidad principal de ordenar, impulsar y gestionar la actividad turística.

2.- La política turística tiene como objetivo potenciar los beneficios del turismo y minimizar sus posibles impactos negativos, a través de una gestión planificada y coordinada.

3.- La política turística de Euskadi orientará sus actuaciones especialmente a la puesta en valor de la identidad cultural vasca, a la lengua propia y al patrimonio inmaterial.

Artículo 6.- Sostenibilidad medioambiental, social y económica.

1.- La política turística tendrán en cuenta en su configuración la sostenibilidad, integrándola en la planificación y ordenación de la oferta turística.

2.- La política turística deberá asegurar que la actividad turística sea viable a largo plazo, minimizando los impactos negativos, con el fin de beneficiar al as personas turistas, a las personas residentes y a los agentes turísticos.

Artículo 7.-Lineas de actuación

El cumplimiento del objeto, de los principios rectores y de los fines previstos en la presente Ley se llevará a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:

- a) Profundizar en el conocimiento de las tendencias y retos que debe afrontar el sector turístico, mediante el desarrollo y el uso de una inteligencia turística avanzada que permita mejorar el análisis de los datos, la anticipación de las tendencias y la toma de decisiones.
- b) Elaborar un inventario exhaustivo y actualizado de los recursos y productos turísticos de Euskadi, que facilite su gestión, su preservación y conservación.
- c) Fomentar la diversificación de productos, servicios y experiencias turísticas adaptadas a las nuevas necesidades y motivaciones de las personas turistas
- d) Impulsar la desestacionalización posibilitando una mejor planificación y uso de los recursos, así como una menor saturación de los destinos.
- e) Impulsar la desconcentración de flujos en todo el territorio, contribuyendo a evitar la saturación de ciertos destinos y recursos, extendiendo los impactos positivos del turismo al resto del territorio, contribuyendo a su desarrollo económico, a la creación de empleo y a la fijación de la población de estos destinos.
- f) Mejorar la competitividad de las empresas turísticas, a través la modernización de sus servicios e instalaciones, la generalización de criterios de calidad en la prestación de servicios, el impulso de nuevas soluciones tecnológicas, la formación continua de las personas trabajadoras, así como la continua innovación y adaptación de su oferta turística.
- g) Mejorar los recursos y la capacidad de la red de Oficinas de Turismo Itourbask, a fin de ofrecer información, atención y asistencia turísticas, principalmente mediante la utilización de nuevas tecnologías.
- h) fomentar y mejorar la accesibilidad en el sector turístico, creando infraestructuras accesibles, así como el impulso del turismo inclusivo.

- i) Vigilar y sancionar las actividades que contravengan la normativa del sector turístico, en especial la oferta ilegal.
- j) Defender las condiciones laborales de las personas empleadas en el sector, así como la promoción de su formación en aras de una mayor profesionalización y un aumento de la cualificación.
- k) Fomentar la adopción de prácticas sostenibles por parte de las empresas y las personas turísticas, entre otras la gestión eficiente del consumo de agua y energía, la reducción y el tratamiento adecuado de residuos, la minimización de la contaminación, y el uso de productos y prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- l) Desarrollar e implementar acciones de, promoción y comercialización de la oferta turística
- m) Elaborar estudios, estadísticas y publicaciones de relevancia para el sector turístico.

Artículo 8.- Marca turística

- 1.- El Departamento competente en materia de Turismo del Gobierno Vasco, podrá disponer de una marca turística oficial de Euskadi para la promoción y proyección exterior de los recursos y productos turísticos, en aquellos mercados que estime adecuados, la cual se ajustará al manual de identidad corporativa de la marca
- 2.- En el ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación aplicable, la Administración turística de Euskadi podrá declarar obligatoria la inclusión de la marca turística oficial de Euskadi y de los logotipos y lemas que se establezcan, en las campañas de promoción impulsadas bien por las administraciones turísticas competentes de Euskadi bien por empresas, asociaciones y otras entidades privadas turísticas, con independencia del formato utilizado, cuando las mismas sean realizadas con fondos públicos del Departamento competente en materia de turismo.
- 3.- La utilización indebida, la falsificación o acciones que puedan dañar la reputación de la marca turística oficial de Euskadi podrá dar lugar a la incoación del correspondiente expediente sancionador.

TÍTULO II

Gobernanza turística

CAPITULO I

Competencias

Artículo 9.- Administraciones públicas competentes en materia de turismo.

1. A los efectos de la presente ley, tienen la consideración de administraciones públicas competentes en materia de turismo las siguientes:
 - a) El Gobierno vasco, a través del Departamento competente en materia de turismo.
 - b) Los ayuntamientos.

2.- Las competencias de las administraciones turísticas mencionadas en el apartado 1, siempre que no supongan el ejercicio de autoridad, podrán ejercerse a través de sociedades mercantiles públicas u otras figuras contempladas en la normativa del sector público de Euskadi.

Artículo 10.- Competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi

Corresponden a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi a través del Departamento competente en materia de turismo, entre otras, las siguientes:

- a) La formulación de la política turística de la Comunidad Autónoma.
- b) La ordenación y la regulación de la actividad turística y de la prestación de servicios turísticos, así como de las empresas turísticas, sus establecimientos y clasificación.
- c) La planificación de la actividad turística, utilizando para ello todos los instrumentos necesarios, en especial los planes sectoriales.
- d) La fijación de los derechos y deberes de las empresas y de las personas usuarias de servicios turísticos.
- e) Otorgar la habilitación para el ejercicio de las profesiones turísticas reguladas
- f) Inspeccionar los establecimientos turísticos y las condiciones en que se prestan los servicios, el ejercicio de las profesiones turísticas y, en general, vigilar el cumplimiento de la normativa turística
- g) La promoción, de la Comunidad Autónoma como destino turístico integral
- h) La fijación de los criterios, la regulación de las condiciones y la ejecución y el control de las líneas públicas de ayuda y promoción del turismo.
- i) El apoyo a la innovación y la modernización tecnológica de los destinos, de las empresas y de los recursos turísticos
- j) Sustanciar las reclamaciones, quejas y denuncias que puedan formularse en relación con las materias a las que se refiere esta Ley.
- k) El ejercicio de potestades administrativas vinculadas a la protección de las empresas turísticas legalmente constituidas y a la defensa de su actividad frente al intrusismo
- l) Imponer las sanciones que procedan para las infracciones que se cometan contra lo prevenido en la presente Ley.
- m) La cooperación en materia de turismo con otras administraciones públicas competentes.
- n) La gestión del Registro de empresas y establecimientos turísticos de Euskadi y de aquellos que en su caso pudieran crearse.
- o) La potestad reglamentaria en materia turística dentro de su ámbito competencial.
- p) Cuantas otras competencias se le atribuyan en esta Ley o en otra normativa de aplicación y desarrollo

Artículo 11.- Competencias de los Ayuntamientos

1.- Corresponderán a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el marco de la legislación de régimen local aplicable y en coordinación con la Administración autonómica las siguientes competencias:

- a) La colaboración con la administración autonómica
- b) La protección y conservación de sus recursos turísticos
- c) La información y promoción de la actividad turística de interés de su ámbito territorial.

- d) La aprobación de los planes de desarrollo turístico de ámbito municipal.
- e) El ejercicio de la potestad de planeamiento urbanístico en relación con los usos turísticos.
- f) Las demás competencias que les sean atribuidas por esta u otra ley, de acuerdo con lo preceptuado en la legislación de Régimen Local.

Artículo 12.- Relaciones interadministrativas

- 1.- Las Administraciones con competencias en materia de turismo adecuarán sus recíprocas relaciones a los principios de coordinación, cooperación, asistencia e información mutua con pleno respeto de sus ámbitos competenciales respectivos.
- 2.- El Departamento competente en materia de turismo podrá establecer mecanismos de coordinación y colaboración con la Administración General del Estado y con otras comunidades autónomas, en materias de interés común para el desarrollo turístico.
- 3.- Así mismo, el Departamento competente en materia de turismo podrá promover la cooperación y colaboración con entidades y organismos internacionales, con el objetivo de complementar las estrategias de promoción turística
- 4.- El Departamento competente en materia de turismo establecerá cauces de cooperación y asistencia técnica con las entidades locales para el ejercicio de sus competencias en materia de turismo.

CAPITULO II

Órganos y entidades de colaboración

Artículo 13.- Órganos

El Gobierno vasco ejercerá sus funciones en materia de turismo a través del Departamento que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo y de los órganos adscritos al mismo.

Artículo 14.- Basquetour-Agencia Vasca de Turismo

- 1.- Basquetour- Turismoaren Euskal Agentzia- Agencia Vasca de Turismo, S.A, o la entidad que le sustituya, es el ente público de gestión turística del Gobierno Vasco encargado de la planificación, gestión y ejecución de la política turística, así como de la promoción y comercialización del destino, adscrito al Departamento competente en materia de turismo, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dotado de autonomía económica.
- 2.- Tendrá como objetivos
 - a) Ejecutar las acciones de promoción, comercialización y publicidad necesarias para la promoción de Euskadi en los mercados estatales e internacionales que sean prioritarios y estratégicos de acuerdo con la coyuntura del mercado y en cuantos foros y lugares le encomiende el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia Turística
 - b) Impulsar y poner en marcha y ejecutar las acciones necesarias para la mejora de la competitividad del sector turístico vasco, diseñadas y planificadas por el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia Turística.

Artículo 15.- Mesa de Turismo de Euskadi

- 1.- La Mesa de Turismo de Euskadi es el órgano colegiado de asesoramiento y participación en materia turística del Departamento de Gobierno Vasco competente en materia de Turismo, adscrito orgánicamente al mismo, sin integrarse en su estructura jerárquica
- 2.- Su composición, organización, funciones y régimen de funcionamiento se determinarán reglamentariamente.

Artículo 16.- Red de Oficinas de turismo Itourbask

- 1.- Se configura la Red de Oficinas de Información Turística de Euskadi Itourbask, como el sistema integrado de oficinas de información turística de Euskadi, con el objetivo de garantizar la calidad, la homogeneidad y la accesibilidad de la información turística, así como los derechos y obligaciones.
- 2.- Estará integrada por las Oficinas de Información turística de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de las dependientes de entidades locales, así como de otras entidades públicas, que se adhieran a la misma conforme al procedimiento establecido reglamentariamente.
- 3.- El Gobierno Vasco, a través del Departamento competente en materia de turismo, establecerá los criterios de coordinación, funcionamiento, imagen corporativa y calidad de la Red de Oficinas de Información Turística Itourbask, así como los requisitos para la adhesión y los beneficios de las oficinas integradas.

TITULO III

Recursos turísticos y planificación territorial de la actividad turística

Capítulo I

Recursos turísticos

Artículo 17.- Recursos turísticos de especial relevancia

- 1.- Son recursos turísticos de especial relevancia aquellos que, por sí solos o en conjunto, tienen la capacidad de generar flujos de turismo, contribuyendo a la promoción de Euskadi como destino turístico.
- 2.- A los efectos de esta ley, y sin carácter exhaustivo, tienen la consideración de recursos turísticos de especial relevancia, los siguientes:
 - a) Los recursos naturales, que incluyen paisajes, parques y espacios naturales protegidos, playas, ríos, formaciones geológicas y otros elementos del entorno natural.:
 - b) Los recursos históricos y culturales, que comprenden el patrimonio histórico-artístico, bienes de interés cultural, museos, tradiciones populares, gastronomía, lengua propia, y otros elementos que reflejan la historia y la cultura.
- 3.- Sin perjuicio de las disposiciones de la presente Ley que les sean de aplicación, los bienes mencionados en el apartado 2 se regirán por su legislación específica y las actividades turísticas

que se realicen en los mismos deberán respetar la normativa de protección especial sectorial a los que se hallen sometidos

4.- Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para adquirir la condición de recurso turístico de especial relevancia.

Artículo 18.- Declaración de recursos turísticos de especial relevancia

1.- Los recursos turísticos que sean declarados de especial relevancia turística se integraran en el Inventario de Recursos Turísticos de Euskadi, de acuerdo con lo que disponen la presente Ley y las normas reglamentarias que la desarrollan.

Artículo 19.- Inventario de Recursos turísticos de Euskadi

1.- El inventario de recursos turísticos de Euskadi tendrá las siguientes finalidades:

- a) Servir como un instrumento de conocimiento del sector turístico, facilitando a la administración información detallada sobre los recursos disponibles para la planificación, programación y control de la actividad turística.
- b) Planificación territorial y ordenación sectorial del turismo, permitiendo identificar las áreas con mayor potencial y las necesidades de intervención para su desarrollo y protección.
- c) Facilitar la promoción y difusión de los recursos turísticos
- d) Identificar los recursos que requieren medidas de protección y conservación para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.
- e) Identificar recursos turísticos potenciales que puedan ser desarrollados y convertidos en nuevos productos turísticos.

2.- El contenido del inventario de recursos turísticos de Euskadi incluirá:

- a) La identificación y localización del recurso.
- b) Su naturaleza (natural, cultural, histórico, etc.).
- c) Titularidad.
- d) La normativa aplicable para su protección y gestión.
- e) Las características principales y su valor turístico.
- f) El motivo de su inclusión en el inventario

Artículo 20.- Deber de conservación

1.- Con el fin de preservar los recursos turísticos y garantizar su perdurabilidad, se prohíbe la realización de cualquier actividad que, directa o indirectamente, ponga en riesgo su conservación.

2.- Los recursos turísticos de especial relevancia y las actividades vinculadas a estos, se desarrollarán con sujeción a la normativa de medio ambiente y de conservación de la naturaleza, así como de patrimonio cultural vigente en cada momento.

3.- Los órganos administrativos que tienen encomendada la gestión o la protección de los recursos turísticos tienen que promover un uso respetuoso de los mismos, en especial de aquellos recursos

turísticos vulnerables al cambio climático. Así mismo, tienen la obligación de ejercer sus funciones inspectoras y sancionadoras para garantizar el cumplimiento de este deber.

4.- El aprovechamiento de los recursos turísticos deberá realizarse de manera sostenible, garantizando la conservación del patrimonio natural y cultural, en especial respetando la biodiversidad y la integridad de los paisajes.

El litoral, en tanto que recurso turístico de especial relevancia, será objeto de singular protección, con especial incidencia en la mitigación de las posibles consecuencias que se puedan derivar como efecto del cambio climático.

5.- Las administraciones competentes en materia turística, en el marco de los instrumentos de planeamiento territorial y urbanístico, establecerán medidas específicas para la protección y conservación de los recursos turísticos.

Así mismo, se deberá prever los efectos y el impacto del cambio climático en los recursos turísticos, para lo cual se establezcan medidas específicas destinadas su protección, conservación o adaptación.

6.- La realización de actividades que dañen los recursos turísticos será sancionada de acuerdo con su legislación específica sectorial o de acuerdo a lo establecido en la presente ley.

7.- La Administración titular de cada recurso, elaborará un plan que establezca las directrices para su conservación y uso sostenible. Estos planes incluirán regulaciones específicas sobre las actividades permitidas, la infraestructura necesaria y las medidas de gestión de flujos y mitigación de impactos. Reglamentariamente se establecerá su contenido y el mecanismo de elaboración.

Artículo 21- Señalización turística de recursos

El Departamento competente en materia de turismo promoverá, la homogeneización de la señalización turística, a fin de facilitar la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes recursos de Euskadi, en colaboración con otras administraciones públicas competentes en la materia.

Capítulo II

Modelo territorial de los recursos turísticos

Artículo 22.- Objetivos

El modelo territorial en materia de recursos turísticos obedecerá a los siguientes objetivos:

- a) Compatibilizar el disfrute de los recursos turísticos con la protección y mejora del patrimonio natural y cultural, asegurando su preservación para las generaciones futuras.
- b) Orientar la planificación de los recursos turísticos a la consecución de una oferta diversificada, accesible y sostenible sociocultural, económica y medioambientalmente.
- c) Garantizar la adecuada inserción de la ordenación de los recursos turísticos en el planeamiento territorial y urbanístico.
- d) Adoptar desde el planeamiento territorial y urbanístico los criterios y medidas necesarios que garanticen un aprovechamiento sostenible de los recursos turísticos.

e) Considerar la capacidad de carga de los destinos, no sólo en los espacios naturales, sino también en las zonas urbanas, atendiendo a los flujos de turistas y excursionistas.

Artículo 23.- Directrices territoriales

1.- Se tendrán en cuenta las siguientes directrices territoriales en materia de recursos turísticos:

a) Desarrollar de una manera sostenible el potencial natural y cultural existente, de manera que el modelo de desarrollo turístico sea acorde con la capacidad de acogida tanto del territorio natural, como del medio urbano.

b) Integrar en el modelo territorial del Planeamiento Territorial Parcial la ordenación de los recursos turísticos existentes en cada Área Funcional.

c) Coordinar desde los Planes Territoriales Parciales la correcta inserción de las previsiones contenidas en el Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos, de forma que se garantice su compatibilidad con la protección y ordenación de los recursos naturales y culturales así como con el uso sostenible del territorio.

Capítulo III

Planificación y ordenación de los recursos turísticos

Artículo 24.- Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos

1.- La ordenación de los recursos turísticos de Euskadi se realizará a través del Plan Sectorial de Recursos Turísticos, que definirá el modelo de desarrollo territorial turístico de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de acuerdo a los objetivos establecidos en el artículo 22 de la presente ley, los instrumentos de ordenación territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi y las Directrices de Ordenación del Territorio en materia de recursos turísticos.

2.- El Plan Territorial Sectorial de Recursos turísticos de Euskadi tiene por finalidad establecer un marco que permita equilibrar el desarrollo de la actividad turística con la protección del patrimonio natural y cultural, garantizando un uso racional y eficiente de los recursos turísticos.

3.- El Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos de Euskadi deberá definir el modelo de desarrollo territorial turístico de la Comunidad Autónoma del País Vasco regulando:

a) La protección de los recursos turísticos.

b) Los criterios de evaluación ambiental y las ratios de sostenibilidad de la actividad turística.

c) Las medidas orientadas a mejorar los aspectos territoriales, socioeconómicos y culturales

d) Las pautas de cuantificación de la infraestructura turística para el planeamiento territorial y urbanístico.

e) Equipamientos de apoyo.

f) Medidas necesarias para prevenir situaciones de saturación.

4.- La iniciativa para la elaboración del Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos, corresponderá al Departamento competente en materia de turismo.

Artículo 25.- Contenido del Plan

El Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos contendrá, como mínimo:

- a) Diagnóstico y análisis del sector turístico y de su potencial en el territorio.
- b) Identificación y valoración de los recursos turísticos.
- c) Las acciones a realizar, con una descripción de sus objetivos, alcance y resultados esperados.
- d) Establecimiento de criterios para la gestión sostenible de los recursos turísticos.
- e) Medidas para la promoción y comercialización.
- f) Planificación de la correcta implementación de las infraestructuras necesarias.
- g) Mecanismos de seguimiento y evaluación.

Artículo 26.- Medidas específicas en recursos saturados

1.- El Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos, deberá establecer las medidas a implementar en situaciones de recursos turísticos saturados, entre otras las siguientes:

- a) Análisis de la capacidad de carga turística.
- b) Identificación de los indicadores de saturación turística.
- c) Definición de los escenarios de saturación y sus impactos.
- d) Establecimiento de medidas de gestión de flujos turísticos (ej., limitación de accesos, tarifas de acceso, sistemas de reserva).
- e) Medidas para la protección del patrimonio natural y cultural.
- f) Mecanismos de seguimiento y evaluación.

TÍTULO IV

Derechos y deberes de las personas usuarias turísticas y empresas turísticas

CAPÍTULO I

Derechos y deberes de las personas usuarias de servicios turísticos

Artículo 27.- Derechos

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

a) Recibir con carácter previo a la contratación, información veraz, suficiente y comprensible, sobre el precio, las condiciones y las características de los bienes y los servicios turísticos que se les ofrezcan.

Así mismo tendrán derecho a conocer las condiciones de cancelación, modificación y reembolso de reservas.

b) Ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente. Se garantiza la protección contra la publicidad que induzca a error, oculte información relevante o utilice tácticas de presión indebida.

c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o contratadas, debiendo corresponderse los servicios con la categoría del establecimiento

d) Obtener todos los documentos que acrediten los términos de la contratación de los servicios turísticos y sus justificantes de pago.

e) Acceder a los establecimientos turísticos abiertos al público y tener libre acceso y permanencia en ellos, sin más limitaciones que las establecidas por la reglamentación específica de cada actividad y por las normas de régimen interior del establecimiento, sin que pueda producirse discriminación a por razón de raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

f) Tener conocimiento e información en un lugar de fácil visibilidad, de la clasificación y categoría del establecimiento, así como los distintivos de calidad, capacidad máxima y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad turística.

g) Tener seguridad propia y de sus bienes, y recibir por parte de quien preste servicios turísticos información sobre cualquier riesgo que se pueda derivarse del uso de las instalaciones o los servicios, en función de la naturaleza y las características de la actividad y de las medidas de seguridad adoptadas.

h) Tener garantizado en los establecimientos turísticos, la accesibilidad de acuerdo con la normativa vigente para todas las personas.

i) Solicitar y recibir una información turística de calidad en los establecimientos y en las oficinas de turismo.

j) Formular quejas, reclamaciones y denuncias, obteniendo información accesible sobre el procedimiento de presentación de estas, pudiendo acudir a un sistema de solución extrajudicial de conflictos a través de la mediación y el arbitraje.

k) Conocer el número de inscripción turística en el caso de publicidad o contratación de alojamientos turísticos o de comercialización de estancias turísticas en viviendas

l) Recibir un trato digno, respetuoso y cortés por parte de los prestadores de servicios turísticos.

m) Disfrutar de su estancia en un ambiente de tranquilidad, libre de perturbaciones innecesarias.

n) A la protección de sus datos personales, de acuerdo con la normativa vigente. La recopilación de datos personales se limitará a aquellos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios turísticos, sin perjuicio de las obligaciones de registro y comunicación de información establecidas en el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, y en el resto de normativa aplicable. En todo caso, se garantizará la confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos personales.

o) Las empresas que ofrezcan servicios y productos a través de plataformas online o cualquier otro medio electrónico deberán garantizar la seguridad de las transacciones que realicen las personas usuarias turísticos, implementando las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos financieros y personales frente a accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones.

En particular, las empresas turísticas que realicen publicidad y/o comercialicen actividades y productos turísticos online deberán informar de forma clara y accesible sobre sus políticas de privacidad y seguridad, así como sobre los medios de contacto para ejercer los derechos en materia de protección de datos. Asimismo, deberán cumplir con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

p) Los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico en relación con la protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 28.- Medidas de Protección en situaciones de crisis

1.- A los efectos de la presente ley se entiende por situación de crisis la contingencia o el conjunto de las mismas que, por su magnitud, ocasionan una afectación grave y extensiva a la operatividad del sector turístico.

2.- En situaciones de crisis, los turistas tienen derecho a recibir información clara, precisa y actualizada sobre la situación, los riesgos involucrados y las medidas de seguridad recomendadas.

Se establecerán canales de comunicación multilingües para informar a los turistas sobre la evolución de la crisis y las acciones a seguir.

3.- En caso de situaciones de crisis, se asegurará la asistencia y protección de los turistas, incluyendo información clara, precisa y garantías en caso de cancelaciones de viajes. Los establecimientos turísticos, así como las viviendas y habitaciones de uso turístico, en estos supuestos deben contar con carteles informativos destinados a divulgar las medidas que, en su caso, establezcan las autoridades sanitarias por razones de salud pública.

4.- Se deberá incluir información sobre los derechos que les asisten en dichas situaciones. Las personas turistas tienen derecho a ser informados de forma clara y oportuna sobre las restricciones de viaje impuestas.

Artículo 29.- Deberes.

Las personas usuarias turísticas tendrán, de forma específica, las siguientes obligaciones:

a) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, así como cumplir las prescripciones y reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas.

b) Observar las normas usuales de convivencia social y respeto a las personas, instituciones y costumbres, tradiciones y prácticas culturales de los lugares, comportándose de manera cívica, evitando comportamientos que puedan perturbar la tranquilidad o la seguridad de otras personas turistas o residentes.

c) En los servicios turísticos de alojamiento, respetar la fecha y hora pactada de salida del establecimiento, así como la adecuada utilización de los servicios y espacios comunes de las comunidades de propietarios de los edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal.

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

e) Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas, así como tratar con respeto y dignidad a las personas que trabajan en la actividad turística.

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

g) Cumplir el régimen de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación.

- h) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- i) Cumplir con los términos y condiciones de los contratos que celebren con los prestadores de servicios turísticos.
- j) Proporcionar información veraz y completa a los prestadores de servicios turísticos y a las autoridades, cuando sea necesario, incluyendo la identificación personal, los datos de contacto y cualquier otra información relevante.

CAPÍTULO II

De los derechos y deberes de las empresas turísticas

Artículo 30.- Derechos de las empresas turísticas

A los efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, las empresas que presten servicios turísticos en Euskadi tendrán los siguientes derechos

- a) Ejercer libremente su actividad, con respeto a la normativa que les resulte de aplicación.
- b) Recibir de los órganos competentes en materia de turismo la información necesaria, con carácter previo al inicio de la actividad y durante su ejercicio, sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa turística. Este derecho comprende tanto el acceso telemático a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a su actividad y el ejercicio de esta, como la posibilidad de realizar los trámites preceptivos para ello, en los términos legalmente establecidos.
- c) Estar representadas en la Mesa de Turismo de Euskadi a través de las asociaciones más representativas de los distintos subsectores turísticos.
- d) Obtener el reconocimiento de la administración turística competente de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos.
- e) Solicitar las subvenciones, ayudas e incentivos promovidos por la Administración turística para el desarrollo del sector.
- f) Ejercer el derecho de admisión conforme a la normativa específica de la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interno del establecimiento, para lo cual podrán establecer unas normas de utilización de los servicios ofertados, siempre que éstas no contravengan la legalidad vigente, y se hallen a disposición del público.
- g) A la percepción de ingresos por los servicios prestados.
- h) La promoción y comercialización de sus servicios, a través de los canales que consideren oportunos, siempre que cumplan con la normativa aplicable.
- i) Adoptar las medidas necesarias, con auxilio de la autoridad, en su caso, para que la clientela respete las normas de conducta internas de los establecimientos turísticos.

Artículo 31.- Deberes de las empresas turísticas

- a) Presentar ante la Administración Turística de Euskadi competente las declaraciones responsables y comunicaciones, así como facilitar la información y la documentación que sea exigible, en virtud de lo dispuesto en esta ley u otras normas, para el ejercicio, desarrollo, modificación y cese de la actividad.
- b) Incluir en toda acción de comercialización de actividades turísticas, realizada en soporte físico o a través de canal digital, el número de inscripción en el Registro correspondiente.
- c) Prestar los servicios a los que estén obligados en función de la clasificación de sus empresas y establecimientos turísticos, en las condiciones ofertadas o pactadas
- d) Proporcionar a las personas clientes información clara, veraz, accesible y completa sobre los servicios ofrecidos, incluyendo precios finales completos, impuestos, tasas y cualquier otro cargo adicional, especificando los desgloses correspondientes, así como las formas de pago aceptadas y las condiciones de cancelación, modificación y desistimiento del contrato por parte de la persona usuaria, incluyendo posibles penalizaciones.
- e) Informar de forma concisa y con un lenguaje fácilmente comprensible, que la persona usuaria de los servicios turísticos tiene a su disposición la lista de precios de los servicios ofrecidos.
- f) Contratar, mantener vigente y actualizado un seguro de responsabilidad civil u otras garantías que cubran los riesgos directos y concretos a que les obliga la normativa turística.
- g) Garantizar que los servicios ofrecidos se presten en condiciones óptimas de calidad, seguridad y salubridad, conforme a la normativa vigente. En especial se deberá garantizar la seguridad alimentaria y sanitaria, la prevención de accidentes y la accesibilidad de acuerdo con la normativa vigente.
- h) Cuidar del buen estado general de las dependencias y del mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento, mediante un seguimiento técnico periódico, e informar a los usuarios de los servicios turísticos de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas, garantizando un trato correcto a los clientes.
- i) Facturar detalladamente los servicios de acuerdo con los precios ofertados o pactados.
- j) Exhibir en un lugar de fácil visibilidad los diferentes distintivos acreditativos de clasificación y categoría del establecimiento, así como los sellos de distinción o marcas de excelencia en calidad, accesibilidad, en sostenibilidad y de cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido por la normativa correspondiente.
- k) Cumplir el régimen de reservas de acuerdo con lo establecido en las normas que resulten de aplicación, así como informar del régimen de admisión aplicable.
- l) Garantizar que los servicios sean accesibles para aquellas personas con discapacidad
- m) Tener a disposición de las personas usuarias de los servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales y facilitárselas, así como proporcionar un mecanismo de reclamación efectivo.

n) Colaborar con las autoridades competentes en materia de inspección, vigilancia y control, facilitando el acceso a la información y documentación requerida.

ñ) Evitar cualquier forma de promoción, publicidad o intermediación que utilice representaciones estereotipadas, sexualizadas o denigrantes de las mujeres, o que pueda fomentar, directa o indirectamente, el turismo sexual.

o) Garantizar la seguridad, la tranquilidad, la comodidad y la intimidad de los y las usuarias de los servicios turísticos, así como por que las personas usuarias estén informadas por escrito de las normas básicas de respeto.

p) Permitir el libre acceso y a la permanencia en los establecimientos y a la utilización de los servicios ofrecidos, sin más restricciones que las establecidas en la presente ley, las prescripciones específicas que regulen la actividad turística de que se trate y, en su caso, el reglamento de régimen interior del establecimiento.

En ningún caso se podrá restringir el acceso o la permanencia a los servicios turísticos por motivos de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, orientación sexual, sexo, identidad de género, expresión de género, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

La orientación de la oferta hacia determinados segmentos de demanda no podrá, en ningún caso, traducirse en restricciones de acceso o permanencia basadas en los motivos de discriminación prohibidos en el párrafo anterior.

q) Contribuir a la preservación y promoción del patrimonio cultural, histórico y natural de las zonas en las que operen

r) Disponer de un reglamento de régimen interior que regule aspectos relativos al uso de las instalaciones y la convivencia entre las personas usuarias, así como normas específicas para la correcta prestación de los servicios. El reglamento de régimen interior deberá ser público, fácilmente accesible a los usuarios y no podrá establecer restricciones discriminatorias o contrarias a la ley. Cualquier limitación al acceso o permanencia basada en el reglamento de régimen interior deberá estar debidamente justificada y ser proporcionada a la finalidad perseguida.

s) Realizar todas las gestiones con el Departamento competente en materia de turismo por vía telemática. Esta obligación incluye la presentación de declaraciones responsables, solicitudes, modificaciones de datos, comunicaciones y cualquier otro trámite.

t) Cumplir y garantizar el pleno respeto de los derechos laborales de sus empleados, de conformidad con la legislación laboral vigente y los convenios colectivos aplicables.

Artículo 32.- Sobrecontratación

1.- A los efectos de la presente ley, se entenderá por sobrecontratación la práctica por la cual un prestador de servicios turísticos de alojamiento confirma un número de reservas superior a la capacidad real de sus instalaciones o a la disponibilidad de los servicios ofrecidos, resultando en la imposibilidad de atender a todos los usuarios con reserva confirmada.

2.- Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico no podrán ofertar ni confirmar un número de plazas superior a las disponibles, de acuerdo con la capacidad establecida en su

clasificación. Las empresas turísticas serán responsables frente a sus usuarios y ante la Administración, de las situaciones de sobrecontratación, creadas por el exceso de reservas que no pueda ser atendido.

3.- En caso de producirse una situación de sobrecontratación que impida alojar a los clientes con reserva confirmada en el establecimiento contratado, el titular de este estará obligado a ofrecer de forma inmediata y gratuita a las personas afectadas una alternativa de alojamiento que reúna las siguientes condiciones:

- a) Un establecimiento de categoría igual o superior al contratado
- b) Ubicación en la misma zona geográfica o en una zona cercana y de similares características a la del establecimiento reservado, salvo aceptación expresa de la persona cliente.
- c) Mismos servicios e instalaciones o equivalentes a los ofrecidos en la reserva original
- d) Sin coste adicional para la persona cliente

Así mismo, Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualquier otro gasto originado por la sobrecontratación que no sea imputable a la actuación de la persona usuaria, hasta que no esté definitivamente alojada, serán sufragados por el establecimiento subcontratante.

4.- Además de las obligaciones recogidas en el apartado anterior, el titular del establecimiento deberá informar de forma clara y accesible a los clientes afectados sobre sus derechos en caso de sobrecontratación, incluyendo la posibilidad de presentar reclamaciones ante la administración turística competente.

La comunicación deberá realizarse en un idioma que la persona cliente pueda comprender. En caso de duda, se utilizará el idioma en el que se formalizó la reserva.

5.- La negativa a ofrecer una alternativa de alojamiento en los términos establecidos en el apartado 3, o el incumplimiento de las obligaciones de información previstas en el apartado 4, se considerarán infracciones administrativas.

6.- Los clientes que acepten el alojamiento alternativo conservarán el derecho a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios que la sobrecontratación les haya podido ocasionar.

CAPÍTULO III

Obligaciones Específicas de las Plataformas digitales de alquiler y otras plataformas o portales en línea que publiquen o faciliten alojamientos de corta duración para uso turístico.

Artículo 33.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Capítulo se aplicarán a las plataformas en línea de alquiler de alojamientos de corta duración para uso turístico, así como a otras plataformas o portales en línea, con independencia del lugar donde tengan su establecimiento, que ofrezcan servicios digitales a personas anfitrionas consistentes en publicitar el alquiler o la puesta a disposición de alojamiento de corta duración para uso turístico en Euskadi a través del medio digital.

Artículo 34.- Obligaciones Específicas de las Plataformas digitales de alquiler de corta duración

Las Plataformas digitales de alquiler de alojamientos de corta duración, además de las obligaciones contenidas en el Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de Registro Único de Arrendamientos y se crea la Ventanilla Única Digital de Arrendamientos para la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración o normativa que la sustituya, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) La inclusión visible y destacada del número de registro único de arrendamientos en cada anuncio publicado.
- b) Exigir a las personas anfitrionas anunciantes que proporcionen información clara, veraz, completa y actualizada sobre la tipología de alojamientos ofertados
- c) Garantizar la transparencia en el proceso de reserva y pago, informando claramente sobre las condiciones aplicables, los métodos de pago aceptados y los plazos. Se deberán implementar sistemas de pago seguros y facilitar la emisión de justificantes de pago.
- d) Informar de forma precisa y detallada sobre la política de cancelación aplicable a las reservas efectuadas, con anterioridad a la confirmación de la reserva, con el siguiente contenido mínimo:
 - Los plazos máximos dentro de los cuales la persona usuaria puede solicitar la cancelación de la reserva.
 - Los posibles costes o penalizaciones económicas aplicables en función del momento en que se solicite la cancelación.
 - El procedimiento que la persona usuaria debe seguir para solicitar la cancelación de la reserva.
 - Las condiciones específicas en las que podrá procederse a una cancelación gratuita, incluyendo el plazo límite exacto dentro del cual se podrá cancelar la reserva sin incurrir en coste alguno así como el régimen de devolución del importe abonado.
- e) Colaborar con las autoridades competentes en materia de turismo, facilitando la información que les sea requerida para el control y la supervisión de la actividad de las viviendas turísticas anunciadas.
- f) Implementar procedimientos para verificar la identidad de los y las anfitriones anunciantes que publiquen ofertas de alojamiento en sus plataformas.

Artículo 35.- Obligaciones específicas de otras plataformas o portales en línea que publiquen o faciliten alquileres de alojamiento de corta duración de uso turístico

- 1.- Se consideran, a los efectos de la presente Ley, otras plataformas o portales en línea aquellas que, permitiendo la interacción directa entre personas usuarias, publiquen o faciliten alquileres de alojamientos de corta duración de uso turístico, con independencia de su objeto principal.
- 2.- En el supuesto que, en estas plataformas o portales en línea, dentro de una sección específica o categoría, se anuncien alquileres de corta duración de uso turístico, deberán comprobar que se incluye en el anuncio respectivo el número de registro correspondiente.

3.- La ausencia de dicho número de registro, será considerado contenido ilícito y previo requerimiento del Departamento competente en materia de Turismo, de Gobierno Vasco, deberá ser retirado.

4.- La no inclusión del mencionado número de registro será considerada como infracción y podrá dar lugar a la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

CAPÍTULO IV

Obligaciones en materia de Uso Ético y Transparente de la Inteligencia Artificial en el Sector Turístico

Artículo 36.- Objeto

El presente Capítulo tiene por objeto establecer las bases para el uso ético, transparente y seguro de sistemas de inteligencia artificial (IA) en el ámbito de las actividades turísticas que se desarrollan en Euskadi, garantizando la protección de los derechos fundamentales de las personas, la calidad del servicio turístico y la competitividad del sector.

Artículo 37.- Principios rectores

El uso de tecnologías basadas en inteligencia artificial por parte de entidades públicas y privadas del sector turístico vasco deberá regirse por los siguientes principios, y siempre alineados con las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial:

- a) Transparencia: las personas usuarias deberán ser informados de manera clara y concisa cuando interactúen con sistemas automatizados o algoritmos de decisión.
- b) Responsabilidad: los operadores turísticos serán responsables del uso, supervisión y consecuencias derivadas de los sistemas de inteligencia artificial que empleen.
- c) Privacidad y protección de datos: el tratamiento de datos personales deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, incluyendo el consentimiento informado y la minimización del tratamiento de estos.
- d) No discriminación: se deberá evitar que los algoritmos reproduzcan o amplifiquen sesgos que afecten negativamente a las personas por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación e identidad sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 38.- Supervisión y auditoría

Las empresas del sector turístico vasco que desarrollen o integren sistemas de inteligencia artificial en sus servicios turísticos deberán garantizar su uso responsable, así como someter dichos sistemas a auditorías periódicas en materia de transparencia, conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2024/1689 y demás normativa aplicable y evaluaciones de impacto en aspectos éticos y sociales.

Artículo 39.- Fomento de la innovación responsable

Las autoridades competentes, en especial las que intervienen en el ámbito de Euskadi, siempre que promuevan la inteligencia artificial, deberán hacerlo mediante el desarrollo de soluciones basadas en incentivos a la investigación y la innovación, en coherencia con el interés general, la perspectiva ética y la protección de los derechos ciudadanos.

TÍTULO V

Competitividad turística

CAPÍTULO I

Fomento y mejora de la Competitividad turística

Artículo 40.- Concepto

1.- Se entiende por fomento de la competitividad turística el conjunto de actuaciones y medidas impulsadas por las administraciones públicas destinadas a potenciar la oferta turística de Euskadi para ofrecer productos y servicios turísticos atractivos, innovadores y de calidad, que satisfagan las expectativas de las personas turistas, generando efectos favorables en el sector turístico.

2.- Las Administraciones Públicas competentes en materia de turismo, desarrollarán políticas y medidas destinadas a mejorar la competitividad del sector turístico, atendiendo a los establecidos en la presente Ley.

3.- Se fomentará la coordinación entre el Gobierno Vasco, Ayuntamientos y Diputaciones Forales a la hora de impulsar actuaciones orientadas a reforzar la competitividad turística de sus respectivos territorios, mediante actuaciones de apoyo a proyectos que diversifiquen y consoliden la oferta turística y la promoción de iniciativas de dinamización económica que incrementen la capacidad del sector para generar actividad y atraer demanda.

Artículo 41.- Principios de actuación

- a) Fomentar la innovación y la digitalización en las empresas turísticas a través de programas de apoyo.
- b) Impulsar la creación y mejora de productos turísticos diversificados que pongan en valor los recursos turísticos.
- c) Promover la sostenibilidad en todas las vertientes de la actividad turística, incentivando prácticas responsables.
- d) Fortalecer la colaboración entre el sector público y el sector privado
- e) Crear un marco institucional favorable a la actividad turística, mediante el respaldo a iniciativas emprendedoras vinculadas a actividades turísticas, así como a servicios dirigidos al disfrute del producto turístico.
- f) Mejorar la promoción y comercialización del destino a través de estrategias eficaces y el uso de nuevas tecnologías.

- g) Promover la formación y la profesionalización de los recursos humanos del sector mediante su reciclaje profesional, especialización y formación continuada y permanente
- h) Aumentar la resiliencia del sector, a fin de que se adapte a los cambios del mercado, asegurando su viabilidad a largo plazo.
- i) Fomentar la planificación y acomodación de la oferta turística a las exigencias de la demanda actual y de futuro.

Artículo 42.- Formación en materia turística

1. Las medidas de fomento de la formación turística tienen por finalidad primordial propiciar una mejora continua en la cualificación de las personas trabajadoras del sector turístico.

2.- El Departamento competente en materia de turismo, en colaboración con otros Departamentos, promoverá programas de estudios de formación reglada y ocupacional destinados al sector turístico y promoverá el acceso a la formación continua de las trabajadoras y trabajadores del sector, pudiendo celebrar convenios con universidades u otras instituciones educativas para la elaboración de programas y planes de estudios en materia turística.

Asimismo, apoyará la formación turística destinada a la adquisición de conocimientos y tecnologías emergentes y nuevas tecnologías.

3.- Estos programas formativos estarán destinados a la adquisición de conocimientos técnicos, habilidades prácticas y competencias transversales que respondan a las demandas actuales y futuras del mercado laboral turístico

CAPÍTULO II

De la calidad y la excelencia en el Sector Turístico

Artículo 43.- Calidad Turística

1. Las Administraciones públicas competentes en materia de turismo velarán por el mantenimiento y la mejora de la calidad en el sector turístico a través de las actuaciones de ordenación, supervisión, promoción y colaboración con los agentes del sector.

2.- La calidad turística se orienta a la óptima atención a las personas usuarias turísticas y a la satisfacción de sus necesidades a través de instalaciones idóneas, la mejora continuada de los servicios y productos y la atención por parte de profesionales cualificados.

3. La calidad de los servicios debe guardar proporción directa con la categoría del establecimiento turístico. Los establecimientos turísticos deberán conservar siempre las instalaciones y equipamientos y ofrecer los servicios, al menos con los estándares de calidad que fueron tenidos en cuenta en el momento de su clasificación.

4.- Se podrán establecer reglamentariamente requisitos mínimos de calidad específicos para los diferentes tipos de establecimientos y actividades turísticas, atendiendo a sus características.

Artículo 44. Objetivos de la Calidad Turística

La calidad turística se articulará sobre los siguientes objetivos principales

- a) Alcanzar una calidad integral de los diversos destinos turísticos.
- b) Mejora continua de los servicios y productos ofrecidos a los y las turistas.
- c) Elevar el nivel de calidad de los establecimientos, empresas y actividades turísticas.
- d) Adecuar la calidad de los servicios turísticos a las exigencias del mercado y a los perfiles de las personas turistas.
- e) Lograr un destino turístico atractivo, diferenciador y competitivo, estableciendo la calidad como elemento diferenciador.
- f) Mantener y fortalecer la imagen de calidad de Euskadi como destino turístico.

Artículo 45.- Acciones

El Departamento competente en materia de turismo de Gobierno Vasco podrá desarrollar las siguientes actuaciones dirigidas a mejorar de la calidad del sector turístico vasco.

- a) Apoyo a la implantación de sistemas de calidad en destinos y en productos.
- b) Incentivar la implementación de certificaciones de calidad específicas en función de las diversas actividades turísticas.
- c) La colaboración con asociaciones empresariales del sector turístico para la consecución de la calidad de los servicios.
- d) La realización de estudios turísticos para analizar la oferta y la demanda y detectar áreas de mejora.
- e) El establecimiento de sistemas de información turística que proporcionen datos relevantes para la mejora de la calidad.
- f) El desarrollo de campañas de sensibilización y difusión de buenas prácticas en materia de calidad turística.
- g) Cualquier otra acción pública o de apoyo de la iniciativa privada dirigida a promover la prestación de los servicios turísticos de calidad

Artículo 46.- Premios y reconocimientos

El Departamento competente en materia de turismo podrá crear y otorgar premios y reconocimientos, a las actuaciones realizadas por los agentes, profesionales y empresas prestadoras de servicios turísticos de Euskadi, tendentes a la consecución de un sector turístico más competitivo y de calidad.

Artículo 47.- Fomento del asociacionismo

1. El Departamento competente en materia de turismo fomentará el asociacionismo profesional y empresarial y la colaboración con las asociaciones legalmente constituidas.
2. La acción de fomento del asociacionismo se orientará a la consecución del interés general para el sector turístico.
- 3.- Las empresas turísticas tienen el derecho de participar a través de sus asociaciones, en los órganos colegiados de asesoramiento previstos en la presente ley

CAPÍTULO III

Fomento de la sostenibilidad social en el ámbito de las relaciones laborales

Artículo 48.- Condiciones laborales y empleo en el sector turístico

- 1.- Las empresas turísticas garantizarán, en el marco de la sostenibilidad social del turismo, condiciones laborales dignas, justas y equitativas para todas las personas trabajadoras del sector turístico, promoviendo el empleo de calidad.
 - 2.- Se impulsará un modelo laboral que prevenga la aparición de efectos adversos que puedan deteriorar el bienestar y la calidad de vida de las personas trabajadoras del sector turístico.
 - 3.- Las empresas integrarán de forma transversal la Prevención de Riesgos Laborales, la conciliación y la igualdad de género como elementos esenciales de la sostenibilidad social.
 - 4.- Se establecerán cauces permanentes de diálogo y consulta con la representación de las personas trabajadoras para recabar sus percepciones y propuestas sobre los impactos sociales del turismo su calidad de vida.
 - 5.- Las empresas prestadoras de servicios turísticos garantizarán el derecho de todas las personas trabajadoras a la formación y al desarrollo profesional continuo, para su empleabilidad, adaptación a los cambios tecnológicos y del mercado laboral.
- Dicha formación deberá ser accesible y alineada con las necesidades presentes y futuras del puesto de trabajo y del sector
- 6.- las empresas implantarán protocolos internos para prevenir, detectar y actuar ante situaciones de violencia de género o sexual, así como ofrecer formación periódica al personal en detección temprana.

CAPITULO IV

Innovación turística

Artículo 49.- Innovación

- 1.- El Departamento competente en materia de Turismo apoyará la innovación y el desarrollo tecnológico en las empresas y servicios turísticos, fomentando la implementación de avances y soluciones tecnológicas por parte de las empresas y destinos turístico, así como las innovaciones en procesos, productos y servicios como instrumentos para mejora de la competitividad y la calidad del sector turístico.
- 2.- La Administración Turística de Euskadi impulsará la transformación de los destinos y empresas turísticas hacia modelos inteligentes. Este proceso implicará la adopción de tecnologías y la mejora de la gestión basada en datos.

Artículo 50.- Fomento de las actuaciones en I+D+i

- 1.- El Departamento competente en materia de turismo, fomentará la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+I) entre las empresas del sector turístico, con el objetivo de mejorar la

competitividad de las empresas, los productos y los destinos turísticos y su sostenibilidad, adoptando las medidas necesarias para garantizar la transferencia efectiva de los resultados

2.- El Departamento competente en materia de turismo, a fin de fomentar la I+D+i en el sector turístico, podrá formalizar acuerdos, convenios o cualquier otro instrumento jurídico con entidades públicas o privadas, universidades, centros de investigación, así como la participación en programas y redes europeas e internacionales.

CAPITULO V

Inteligencia Turística

Artículo 51.- Sistema de Inteligencia Turística de Euskadi

1.- El Departamento competente en materia de turismo promoverá y establecerá un sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento como instrumento orientado al análisis, estudio y difusión de los comportamientos y tendencias de la demanda turística.

2.- Tendrá como objetivo aportar valor añadido a los agentes turísticos (empresas, organizaciones y gestores públicos y privados) de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procesos de toma de decisiones estratégicas, mejora de la calidad e incremento de su competitividad, contribuyendo al desarrollo sostenible del turismo en el territorio, en base a datos objetivos.

3.- El Departamento competente en materia de turismo difundirá por sus canales de información el conocimiento que se genere, a las empresas, destinos y otros agentes públicos y privados del sector turístico.

4.- Se promoverá la colaboración con universidades, centros de investigación y otras entidades para fortalecer las capacidades de análisis y la generación de inteligencia turística.

5.- El Sistema de Información Turística incluirá información diferenciada relativa a turistas y excursionistas con el fin de facilitar el conocimiento de los distintos perfiles de visita

Artículo 52.- Fines del sistema de inteligencia turística

Son fines del sistema de inteligencia turística de Euskadi:

- a) Elaborar información y análisis de carácter micro y macroeconómico de la oferta y la demanda turística de la Comunidad Autónoma, así como de los factores que influyen en su desarrollo, con el fin de optimizar el potencial del territorio y facilitar la toma avanzada de decisiones estratégicas por parte de los agentes públicos y privados
- b) Analizar la evolución y las tendencias del mercado turístico permitiendo a las empresas y destinos de la Comunidad Autónoma anticiparse a los cambios, identificar oportunidades y fortalecer su posición competitiva
- c) Apoyar el diseño e implementación de estrategias de promoción turística segmentadas, personalizadas y basadas en el conocimiento de los mercados y los perfiles de las personas visitantes.
- d) Monitorizar y analizar la reputación online de los destinos, productos y servicios turísticos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, identificando áreas de mejora y oportunidades.

- e) Facilitar la comprensión de las necesidades y expectativas de las personas turistas para mejorar su experiencia global en el destino.
- f) Incentivar la innovación en el sector turístico, fomentando la creación de productos y servicios accesibles diferenciados y de mayor valor añadido.
- g) Generar datos predictivos con el objetivo de anticipar situaciones de saturación turística, mediante modelos de análisis que permitan prever la concurrencia de personas turistas que pueda superar la capacidad de carga de un destino o recurso.
- h) Elaborar informes periódicos y estudios monográficos sobre la situación y perspectivas del sector turístico, analizando la evolución de indicadores clave para conocer la dinámica del modelo turístico y su impacto económico, social y ambiental.

CAPITULO VI

Código Ético del Turismo de Euskadi

Artículo 53.- Código Ético del Turismo de Euskadi

- 1.- El Código Ético del Turismo de Euskadi, tiene por objeto establecer unos principios clave, con el fin de que todos los agentes turísticos de Euskadi integren la responsabilidad y sostenibilidad en la práctica diaria desde el respeto y la contribución al entendimiento como principios básicos.
- 2.- Las entidades turísticas asumen con la firma del Código un compromiso de respeto y preservación de la cultura y la tradición local y los elementos de patrimonio cultural, que irá unida a incentivos para que las comunidades locales se asocien con las actividades turísticas y reciban los beneficios económicos, sociales y culturales de las mismas, en especial el empleo.
- 3.- La adhesión al Código Ético del Turismo de Euskadi es voluntaria e implica el compromiso de cumplir y promover los principios del Código Ético y se efectuara mediante el procedimiento establecido al efecto.
- 4.- El Departamento competente en materia de Turismo fomentara la adhesión de las empresas turísticas de Euskadi al Código Ético. Para ello podrá desarrollar programas específicos para las entidades adheridas al Código Ético, así como en convocatorias de subvenciones o ayudas específicas para el sector turístico, podrá considerar la adhesión al Código Ético como un criterio de valoración

54.- Registro Público de Ética Turística de Euskadi

- 1.- Aquellas entidades y personas profesionales que han decidido adherirse formalmente al Código Ético conforman el Registro público de Ética Turística de Euskadi.
- 2.- El Registro será de acceso público y se difundirá a través de medios oficiales, incluyendo la página web institucional, actualizándose anualmente, incorporando nuevas adhesiones y revisando la continuidad de las entidades inscritas.
- 3.- Cualquier incumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético del Turismo de Euskadi, supone la exclusión automática del mismo.
- 4.- Las entidades inscritas podrán hacer uso del Distintivo de Adhesión al Código Ético del Turismo de Euskadi.

TÍTULO VI

Promoción turística

CAPÍTULO I

Promoción Turística

Artículo 55.- Concepto y fines

1.- A efectos de esta Ley, se entiende por promoción turística el conjunto de actuaciones que realiza el Departamento competente en materia de turismo, en mercados turísticos nacionales e internacionales con las siguientes finalidades:

- a) Dar a conocer de la oferta turística de Euskadi, incluyendo sus recursos naturales, culturales, patrimoniales, históricos, gastronómicos y de ocio, así como las infraestructuras y los servicios disponibles para las personas turistas
- b) Generar demanda, estimulando el interés por visitar el destino Euskadi, resaltando sus elementos distintivos y las experiencias singulares que ofrece.
- c) Construir y fortalecer de la imagen del destino en el mercado turístico
- d) Proporcionar la información necesaria y relevante para la planificación de viajes
- e) Fomentar la fidelización, propiciando experiencias turísticas satisfactorias que impulsen el retorno.
- f) Fomentar la oferta turística mediante el establecimiento de líneas de ayuda y subvenciones, que tendrán como destinatarios a las empresas turísticas, los municipios y las asociaciones del sector turístico.
- h) Contribuir a los objetivos de desestacionalización y la adecuada distribución de flujos

Artículo 56.- Administraciones y agentes implicados

1. Corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma la promoción del turismo de Euskadi, sin perjuicio de la participación del sector privado y con la colaboración de las Administraciones Públicas competentes.

2. Los municipios, y las empresas turísticas cuando utilicen medios o fondos del Departamento realizarán sus actividades de promoción incorporando la imagen Corporativa de Euskadi como destino turístico integral, según las indicaciones que en cada momento haya determinado el Departamento competente en materia de turismo

3. El Departamento competente en materia de turismo facilitará la colaboración público-privada de las empresas y asociaciones empresariales del sector turístico en las actividades de promoción.

4.- En la promoción de las actividades turísticas se tendrá presente el principio de que Euskadi, en su conjunto, constituye un destino turístico único. No obstante, sin perjuicio de lo indicado, podrán promoverse campañas de destino turístico específicas en las que se destaque o concrete algún elemento o zona singular de Euskadi.

Artículo 57.- Actuaciones de promoción

La Administración turística competente adoptará las medidas adecuadas y articulará planes y programas específicos para la promoción turística, los cuales podrán comprender, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) La y promoción de los productos turísticos de Euskadi en los canales de comercialización globales.
- b) La realización de campañas de publicidad y marketing dirigidas a segmentos y mercados específicos de la demanda turística.
- d) La organización y participación en ferias, eventos y presentaciones turísticas a nivel nacional e internacional.
- e) La participación, en acciones conjuntas de promoción turística con la administración del Estado, con otras Comunidades Autónomas y administraciones y entes locales.
- f) La edición de publicaciones orientadas a la difusión y comercialización del turismo.
- g) El patrocinio a las iniciativas de promoción y comercialización de interés para el sector turístico y que sean coherentes con la política y calidad turística propiciadas por el Departamento competente en materia de turismo.
- h) Cualquier otro tipo de actividad encaminada a la consecución de los objetivos de promoción.

Artículo 58.- Portal oficial de turismo de Euskadi

1.- El portal oficial de turismo de Euskadi es la plataforma digital gestionadas directamente por la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuyo objetivo principal es la promoción y difusión integral de la oferta turística de Euskadi, conteniendo información sobre actividades, recursos, productos y servicios turísticos, así como cualquier otra información considerada de relevancia turística.

2.- Deberá constituir una fuente de información actualizada y accesible para los y las potenciales turistas, proporcionando contenidos relevantes sobre los recursos, productos y servicios turísticos. Asimismo, podrán ofrecer funcionalidades que faciliten la planificación del viaje, tales como mapas, guías, calendarios de eventos y directorios de proveedores de servicios turísticos.

3.- La Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi velará por la calidad y la accesibilidad del portal oficial de Turismo de Euskadi.

TÍTULO VII

De la ordenación de la actividad turística

CAPÍTULO I

Ejercicio de la actividad turística

Artículo 59.- Libertad de ejercicio de la prestación de servicios o actividades turísticas y de establecimiento

1.- El ejercicio de la actividad turística es libre, sin más limitaciones que el cumplimiento de la legislación vigente que sea aplicable, de manera que cualquier persona prestadora de actividades

turísticas puede establecerse en Euskadi, previa presentación de la declaración responsable o la obtención de la habilitación oportuna, en su caso.

2.- Las restricciones a la libertad de establecimiento únicamente podrán adoptarse cuando estén justificadas por razones imperiosas de interés general, respeten el principio de proporcionalidad y no sean discriminatorios. Cualquier medida restrictiva deberá ser adecuada para garantizar la consecución del objetivo legítimo perseguido y no exceder de lo necesario para alcanzarlo.

3.- Los prestadores de servicios turísticos legalmente establecidos o habilitados en otras Comunidades Autónomas, cuando la actividad o la prestación de servicios que quisieran ejercer en Euskadi estén vinculados a una instalación turística de cualquier tipo, deberán presentar la correspondiente declaración responsable al Departamento competente en materia de turismo.

Fuera del supuesto contemplado en el apartado anterior, y sin perjuicio de la plena validez en el territorio de Euskadi de las Declaraciones Responsables, y habilitaciones profesionales obtenidas por prestadores de servicios turísticos en otras comunidades autónomas, el Departamento competente en materia de Turismo de Euskadi ejercerá las funciones de supervisión y control del ejercicio de la actividad, garantizando el cumplimiento de la normativa autonómica de ordenación turística.

4.- Los prestadores de servicios turísticos que operen legalmente en Estados miembros de la Unión Europea podrán iniciar la prestación de sus servicios en la Comunidad Autónoma de Euskadi, siempre que formalicen la declaración responsable en la que manifiesten su legal establecimiento o habilitación en el país de origen, la posesión de la documentación acreditativa pertinente, y la conformidad con requisitos que resulten equivalentes a los previstos en la normativa autonómica de Euskadi para la misma categoría de servicios.

Artículo 60.- Informe potestativo previo de cumplimiento de requisitos mínimos

1.- La persona física o jurídica que proyecte la apertura, construcción o modificación de una empresa o establecimiento para uso turístico, antes de iniciar cualquier tipo de actuación, trámite u obra, podrá solicitar, un Informe Potestativo Previo de Cumplimiento de Requisitos Mínimos de infraestructura y servicios al Departamento competente en materia de Turismo de Gobierno Vasco, con expresa inclusión del pronunciamiento correspondiente a la clasificación que correspondería a la empresa solicitante.

2.- La solicitud del informe se formalizará mediante la presentación de la instancia correspondiente por medios telemáticos, ante el organismo competente en materia de turismo, acompañada de la documentación técnica detallada del proyecto, incluyendo Planos de superficies y alturas a escala, indicando el uso de cada dependencia, memorias descriptivas de instalaciones y servicios, y cualquier otra documentación que sea relevante para la evaluación del cumplimiento de los requisitos mínimos aplicables al tipo de establecimiento o actividad proyectada.

3.- En el plazo máximo de tres meses se emitirá el informe motivado en el que se indicará de manera clara y precisa si el proyecto cumple o no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la normativa turística. En caso de incumplimiento, se especificarán las deficiencias observadas, con indicación de los preceptos normativos incumplidos.

4.- La validez del informe será como máximo de un año siempre que permaneciese en vigor la normativa turística respecto a la cual se emite informe y el proyecto correspondiente no sufra modificación alguna en cualquiera de sus elementos.

Artículo 61.- Declaración responsable de inicio de actividad

1.- Se entiende por declaración responsable de inicio de actividad turística el documento suscrito por una persona interesada en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que, en el momento de presentarla, cumple todos los requisitos establecidos por la normativa vigente para el ejercicio de una actividad turística, que dispone de la documentación que lo acredita, la cual pondrá a disposición de la Administración cuando le sea requerida y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el plazo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad.

Los requisitos a que se refiere el párrafo anterior se recogerán de forma expresa y clara en la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística, cuyo modelo debe aprobar la Administración turística de Euskadi.

2.- Para el acceso y el ejercicio de actividad turística en el ámbito territorial de la comunidad autónoma de Euskadi, la persona física o jurídica titular de una empresa turística deberá presentar, con anterioridad al inicio de su actividad, la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística en los términos establecidos en esta ley y en las normas que la desarrollen.

La presentación por parte de las personas prestadoras de servicios turísticos de la declaración responsable se realizará exclusivamente a través de los medios electrónicos habilitados para ello por el Departamento competente en materia de Turismo

3.- La presentación de la declaración responsable completa de inicio de actividad, habilita desde ese momento, el desarrollo de la actividad de que se trate con una duración indefinida, salvo en los supuestos sometidos a un régimen específico de vigencia o renovación establecidos en esta Ley. Y sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones exigidas en otras normas que sean aplicables y de las facultades de comprobación posterior que tengan atribuidas las administraciones competentes.

4- La Administración turística de Euskadi determinará el modelo oficial de declaración responsable de inicio de la actividad y la documentación de la que haya de disponerse, y tendrá publicados y actualizados los modelos de declaración responsable de inicio de actividad.

5- La presentación de la declaración responsable completa de inicio de actividad tendrá como efecto la inscripción en el correspondiente registro de empresas y actividades turísticas.

6.- La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato, información que se incorpore a una declaración responsable, o la no presentación ante la Administración de cualquier documentación que sea requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado, determinará la cancelación de la inscripción y la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad turística desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

La resolución 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 turística. En

los supuestos de falsedad o inexactitud, se incoará el correspondiente procedimiento sancionador. Igualmente, podrá determinar la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un período máximo de un año.

7.- A los efectos de la presente ley, se considera inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial los siguientes datos o informaciones incluidos en la declaración responsable de inicio de actividad que afecte a:

- a) La acreditación de la personalidad física o jurídica del titular de la actividad turística.
- b) El cumplimiento de la legalidad urbanística aplicable a la actividad o establecimiento, así como, en su caso, la acreditación de que se cumplen los requisitos establecidos en la legislación sobre propiedad horizontal para la comercialización de viviendas de uso turístico.
- c) La información sobre seguros o garantías exigibles para el desarrollo de la actividad o la prestación del servicio.
- d) La información relativa a la seguridad de las personas usuarias y sus bienes, en especial la protección contra incendios
- e) Las condiciones de accesibilidad de los servicios turísticos ofertados.
- f) El número de plazas ofertadas.
- g) El uso turístico al que se destina el establecimiento.
- h) Acreditación de los datos identificativos del bien inmueble o establecimiento destinado al ejercicio de la actividad turística.

Artículo 62.- Comprobación

1.- Presentada la declaración responsable, la Administración turística competente podrá comprobar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley y normas que resulten de aplicación, así como la conformidad y veracidad de los datos y manifestaciones establecidos en la declaración responsable, con el fin de garantizar la adecuación de la actividad turística a la legalidad vigente.

2.- El inicio del procedimiento de comprobación será notificado a la persona interesada, indicando el objeto, y las actuaciones a practicar.

3.- Finalizado el procedimiento de comprobación, se notificará a la persona interesada la conformidad o no con lo declarado:

- a) Si de la actuación de comprobación se desprende la exactitud de los datos y manifestaciones declarados, la persona interesada será notificada de dicha circunstancia,
- b) Cuando se detecte la existencia de inexactitudes, falsedades u omisiones de carácter esencial en los datos o informaciones de la declaración responsable de inicio de actividad turística, o bien la no disponibilidad de la documentación preceptiva, se procederá a la cancelación de la inscripción, impidiendo la continuidad del ejercicio de la actividad turística y, en su caso, la clausura del establecimiento, previa instrucción del procedimiento oportuno, garantizándose el

derecho de audiencia a la persona interesada y sin menoscabo de las responsabilidades legales a que hubiere lugar y la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

c) En caso de advertirse alguna inexactitud, falsedad u omisión de carácter no esencial en cualquier dato o información contenido en la declaración responsable de inicio de actividad, se requerirá al interesado para que, en el plazo máximo de 15 días, proceda a su subsanación.

Una vez subsanados, se notificará a la persona interesada los datos inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, incluyendo el número de registro, su categoría y especialidad. En el supuesto de que transcurra el plazo otorgado sin que se haya dado cumplimiento al requerimiento de subsanación, se procederá al cese de la actividad turística y la baja del registro de empresas y actividades turísticas, pudiéndose instruir el pertinente expediente sancionador.

Artículo 63.- Modificación de datos o informaciones y cese de actividad

1.- Las personas prestadoras de actividades turísticas deberán poner en conocimiento del Departamento competente en materia de turismo cualquier modificación esencial de los datos o manifestaciones efectuadas en la declaración responsable que afecte a su actividad mediante la presentación de la correspondiente declaración responsable, incluidos los cambios de titularidad o de mediadores en la prestación del servicio.

Los datos o informaciones que no hayan sido expresamente modificados en la nueva declaración se mantienen inalterados respecto a la última declaración válida presentada.

Aquellos otros cambios que no supongan modificaciones sustanciales tan solo requerirán de su comunicación previa.

2. La inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato o información tendrán los mismos efectos que los previstos en el artículo 62.

3.- Así mismo, las personas prestadoras de actividades turísticas deberán informar al Departamento competente en materia de turismo, del cese de actividad, en un plazo máximo de 30 días desde que se produjese, mediante la presentación de la correspondiente Declaración Responsable. El cese de actividad conllevará la baja del Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.

Artículo 64.- Actividad Clandestina y oferta ilegal

1.- Se considera actividad clandestina la publicidad o comercialización por cualquier medio o la realización efectiva de una actividad turística sin haber presentado la declaración responsable de inicio de actividad.

2.- Se considera oferta ilegal, una vez presentada la declaración responsable, la promoción o publicidad, por cualquier medio de difusión, de los servicios propios de las personas prestadoras de servicios turísticos contraviniendo los requisitos que les son exigibles para el inicio o desarrollo de sus actividades.

3. Las actuaciones descritas en los apartados 1 y 2 del presente artículo conllevarán la incoación del correspondiente expediente sancionador de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley, sin perjuicio de la adopción, en su caso, de las medidas cautelares oportunas.

4.- Los establecimientos turísticos deberán utilizar exclusivamente la denominación que corresponda a su grupo, clasificación, categoría o características establecidas para la actividad, quedando prohibida cualquier denominación que pueda inducir a error a la persona usuaria.

CAPÍTULO II

Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi

Artículo 65.- Objeto y naturaleza

1.- El Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi tiene por objeto la inscripción obligatoria de todas aquellas personas físicas o jurídicas que presten servicios o actividades turísticas. Dicha inscripción no tendrá carácter constitutivo.

2.- El Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi es un registro público de naturaleza administrativa, adscrito al departamento competente en materia de turismo de Gobierno vasco.

3.- La inscripción se practicará de oficio tras la presentación por las personas prestadoras de servicios turísticos de la declaración responsable completa.

4.- Los prestadores de servicios turísticos que acrediten mediante comunicación su inscripción vigente en un registro dependiente de otra Comunidad Autónoma, no estarán obligados a formalizar una nueva inscripción en el registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, con la excepción del supuesto recogido en el artículo 59.3.

Artículo 66.- Finalidad y régimen de funcionamiento

1.- El registro tiene como finalidad ofrecer información con carácter público de las personas físicas o jurídicas que presten servicios y actividades turísticas.

2.- Así mismo, sirve como instrumento de información para el ejercicio de las potestades administrativas que ostenta la administración turística de Euskadi en relación con la ordenación, la inspección y control del cumplimiento de la normativa vigente

3.- Reglamentariamente se fijarán el régimen de organización y funcionamiento del registro y el procedimiento y contenido de las inscripciones, así como su forma de acreditación.

Artículo 67.- Inscripción

1.- Se inscribirán en el registro de empresas y actividades turísticas, de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se determine los siguientes actos:

- a) El inicio de la actividad turística y clasificación de la actividad
- b) Las modificaciones sustanciales o no sustanciales.
- c) El cese de actividad
- d) Las sanciones graves y muy graves firmes.

2.- La Administración turística cancelará las inscripciones de las empresas prestadoras de servicios y actividades turísticas cuando no hayan comunicado su cese, después de la previa instrucción del correspondiente expediente y notificación de la resolución a la persona titular.

TITULO VIII

De los establecimientos turísticos y las empresas prestadoras de servicios turísticos

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 68.- Principio de unidad de explotación

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

2.- A los efectos de esta ley, el principio de la unidad de explotación supone que todas las unidades de alojamiento turístico que integren la edificación o una parte independiente y homogénea de la misma deberán estar afectadas a la prestación del servicio de alojamiento turístico, y que la gestión del conjunto será ejercida por una única empresa titular.

3.- Son actuaciones contrarias al principio de unidad de explotación:

a) Cualquier obstrucción o impedimento a la capacidad del titular de la unidad de explotación para ejercer de manera efectiva la gestión integral del establecimiento.

b) La celebración de acuerdos individuales de explotación de unidades al margen de la unidad de explotación.

c) Destinar las unidades de alojamiento a un uso distinto al de alojamiento turístico.

d) La explotación de unidades de alojamiento integrantes del establecimiento por personas físicas o jurídicas distintas del titular de la unidad de explotación.

4.- Las personas físicas y jurídicas explotadoras únicas deberá acreditar la titularidad de la propiedad o de otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de unidades de alojamiento turístico.

5.- No obstante, lo dispuesto en este artículo, las actividades correspondientes a servicios accesorios complementarios y compatibles con la actividad principal podrán ser desarrolladas por personas o entidades distintas del titular de la explotación de alojamiento turístico.

Dichos servicios accesorios deberán estar directa y exclusivamente orientados a complementar la comodidad, bienestar o experiencia de la persona huésped durante su estancia, Reglamentariamente se desarrollará el régimen de servicios accesorios compatibles.

6.- El incumplimiento del principio de unidad de explotación impedirá el ejercicio de la actividad turística alojativa, se considerará infracción y será sancionado con arreglo a lo dispuesto en esta ley

Artículo 69.- Precios de los servicios turísticos

1.- Los precios de los servicios turísticos serán establecidos libremente por las personas prestadoras de los servicios turísticos.

2.- Las personas prestadoras de servicios turísticos estarán obligados a garantizar una información completa, clara, veraz y accesible a las personas usuarias sobre los precios de todos los servicios que ofrezcan, con carácter previo a su contratación.

3.- Los precios de los servicios turísticos deberán hallarse disponibles para su consulta de modo legible y accesible en el propio establecimiento. La información sobre los precios de los servicios turísticos deberá constar, en todo caso, tanto en euskera como en castellano.

En todo caso, los prestadores de servicios turísticos deberán anunciar en soporte físico y de manera visible y accesible que los precios se hallan a disposición de las personas turistas.

4.- Los precios de los servicios turísticos deberán incorporarse en aquella publicidad que constituya una oferta comercial concreta. No será exigible la inclusión de precios en la publicidad de carácter general.

5.- Los precios de todos los servicios ofertados deberán ser finales y completos, incluyendo todos los impuestos, tasas y gravámenes aplicables. Se deberá desglosar, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, así como cualquier gasto adicional que se repercutan a la persona usuaria.

Artículo 70.- Seguros y garantías

1.- Las personas físicas y jurídicas que presten servicios turísticos deberán suscribir y mantener vigente durante todo el ejercicio de la actividad un seguro de responsabilidad civil, y en aquellos otros supuestos que se determinen, las garantías necesarias, para cubrir los daños y perjuicios que puedan provocar en el desarrollo de la misma.

2.- La inobservancia de la obligación de disponer de seguro o garantía, no eximirá al responsable de las obligaciones derivadas de los daños causados, sin perjuicio de las sanciones que procedan

3.- Reglamentariamente se fijarán las coberturas mínimas a contratar, condiciones y características en función del tipo de actividad turística.

4.- Los prestadores de servicios turísticos deberán informar por cualquier medio adecuado de los datos esenciales del seguro a las personas usuarias. Dicha información comprenderá, como mínimo, la denominación social de la entidad aseguradora, el número de identificación de la póliza y los medios de contacto habilitados para la comunicación de siniestros.

5.- Las personas físicas y jurídicas prestadoras de servicios turísticos deberán poner a disposición del Departamento competente en materia de turismo la documentación acreditativa de la contratación y vigencia del seguro o garantía, cuando sean requeridas para ello.

Artículo 71.- Facultad de dispensa

1.- Excepcionalmente, el Departamento competente en materia de turismo, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes y previo informe técnico, podrá razonadamente dispensar a un establecimiento de alojamiento turístico determinado del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos técnicos mínimos exigidos en esta ley o en las normas reglamentarias que la desarrollen, a excepción de los de carácter medioambiental.

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

3.- Dichas dispensas deberán equilibrarse con factores compensatorios relacionados con los requisitos dispensables, como la oferta de servicios complementarios o condiciones adicionales a los que les corresponderían según su grupo y categoría, que se determinaran reglamentariamente.

4.- Las razones que justifiquen la solicitud de dispensa deberán ser de índole técnica, arquitectónica, urbanística, histórica, artística, patrimonial o de similar naturaleza, que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones legales. Los criterios exclusivamente económicos no serán aceptados como fundamento para una dispensa.

5.- Las dispensas deberán obtenerse con carácter previo a la presentación de la correspondiente declaración responsable, previa solicitud motivada de la persona titular. La solicitud deberá acompañarse de la siguiente documentación:

a. Memoria justificativa detallada en la que se exponga y acredite de forma clara y precisa las razones que motivan la solicitud de dispensa.

b. Si fuera necesario, en atención a la dispensa solicitada, informe técnico y planos.

c. Propuesta y especificación de elementos compensatorios.

d. Cualquier otra documentación que la Administración considere necesaria para la correcta valoración de la solicitud.

6.- La dispensa concedida tendrá efectos para el requisito específico y bajo las condiciones determinadas en la resolución. No exime del cumplimiento del resto de la normativa aplicable.

7.- Las condiciones que justificaron la dispensa y los posibles elementos compensatorios deberán mantenerse mientras se mantenga la actividad turística del establecimiento.

8.- No obstante, la Administración Turística de Euskadi podrá revocar la dispensa en los siguientes casos:

a) Incumplimiento de las condiciones o elementos compensatorios establecidos en la resolución de concesión.

b) Alteración de las circunstancias que motivaron su concesión.

c) Constatación de falsedad en la documentación o datos aportados para su obtención.

CAPITULO II

De los establecimientos turísticos

Artículo 72.- Requisitos generales de funcionamiento de los establecimientos turísticos

1.- Los establecimientos turísticos, están sujetos al cumplimiento de las obligaciones legales de infraestructura, seguridad, accesibilidad, medioambiental, urbanismo y calidad de los servicios

turísticos prestados, tanto en cumplimiento de la normativa turística como de cualquier otra normativa que les resulte de aplicación.

2.- Las instalaciones de los establecimientos turísticos deben mantenerse en un estado de conservación y funcionamiento óptimo. El Departamento competente en materia de turismo podrá requerir a los titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de las obras de conservación y adecuación de las instalaciones que resulten necesarias.

Artículo 73.- Condiciones de acceso y permanencia

1.- Los establecimientos turísticos serán de acceso público libre, sin otras restricciones que las del sometimiento a la ley, a las prescripciones específicas que regulan la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interior que se haya establecido.

2.- El acceso no podrá ser negado o restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

CAPÍTULO III

Clasificación de las empresas prestadoras de servicios turísticos

Artículo 74.- Clases de empresas prestadoras de servicios turísticos

1.- Las empresas turísticas se clasifican en:

- a) Empresas de alojamiento turístico.
- b) Empresas de intermediación.
- c) Empresas de turismo activo y ecoturismo
- d) Empresas gestoras de Viviendas de uso turístico
- e) Cualesquiera otras que presten servicios turísticos y que se clasifiquen reglamentariamente como tales.

2.- Se presumirá habitualidad cuando la prestación de servicios turísticos se oferte o difunda mediante publicidad, promoción o comercialización, a través de cualquier medio o canal. y se lleve a cabo en varias ocasiones dentro del mismo año natural por un periodo mínimo acumulado superior a un mes, salvo que reglamentariamente se establezca otro plazo para determinados servicios turísticos, en razón de sus particularidades.

CAPÍTULO IV

De los servicios y actividades de alojamiento turístico

Sección 1ª Disposiciones comunes

Artículo 75.- Empresas de alojamiento turístico

1.- A los efectos de esta ley se entiende por empresa de alojamiento turístico la que, de forma habitual y con carácter profesional, ofrecen, mediante precio, alojamiento temporal, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

2.- Se presumirá habitualidad cuando se facilite alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año, o por tiempo que en su conjunto exceda de dos meses.

3.- Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente Ley:

a) Actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, educacionales o, en general, cualquiera otra actividad de alojamiento que no persiga ánimo de lucro.

b) Campamentos juveniles, centros y colonias escolares y, en general, campamentos donde la prestación del servicio sea ocasional y sin ánimo de lucro.

c) Alojamiento con fines laborales o dentro de programas de la Administración dirigidos a juventud o tercera edad.

d) Establecimientos dedicados por entidades privadas a prestar servicio para uso exclusivo de sus miembros.

e) El alojamiento que se presta de manera subordinada y complementaria a otras actividades principales de carácter escolar, cultural, ambiental, religioso o deportivo, siempre que no se comercialicen a través de cualquier canal de oferta turística.

4.- No se considerarán empresas de alojamiento turístico, aquellas que, aun teniendo como objeto aparente la prestación de servicios de alojamiento, tuvieran como finalidad directa o indirecta, promover, favorecer o facilitar u obtener beneficio de la explotación o comercialización sexual, en cualquiera de sus formas.

Artículo 76.-Modalidades de los alojamientos turísticos

1.- El ejercicio de la actividad turística de alojamiento podrá ejercerse, en los términos regulados en la presente ley, en alguno de las siguientes figuras alojativas:

a) Establecimientos hoteleros

b) Apartamentos turísticos

c) Campings

d) Alojamientos en el medio rural: Agroturismos y casas rurales

e) Albergues turísticos

f) Áreas para turismo itinerante.

g) Alojamientos singulares

h) Viviendas y habitaciones de uso turístico

i) Residencias de estudiantes

j) Cualquier otro que se determine reglamentariamente

Artículo 77.- Clasificación

1.- Los alojamientos turísticos podrán ser clasificados por modalidad, grupo y categoría. Se considera grupo cada una de las divisiones en las que se clasifican los diferentes tipos de empresas turísticas de alojamiento. Reglamentariamente se establecerá la clasificación de los establecimientos turísticos de alojamiento.

No podrán utilizar modalidades, grupos y categoría diferentes de las establecidas en la presente ley o en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

2.- La clasificación se mantendrá en vigor mientras subsistan las circunstancias existentes al reconocerla. En cualquier momento, el Departamento competente en materia de turismo podrá revisarla de oficio, mediante la tramitación del correspondiente procedimiento en el que se dará audiencia a la persona titular del alojamiento.

3.- Cuando los requisitos exigidos para su reconocimiento sean modificados como consecuencia de cambios normativos, las personas titulares de los establecimientos turísticos gozarán de un plazo de adaptación establecido reglamentariamente para el mantenimiento de su clasificación; si las personas titulares no efectuaran la adaptación, el Departamento competente en materia de turismo deberá otorgar la categoría procedente de acuerdo con el nuevo marco normativo.

4.- Los establecimientos de alojamiento turístico estarán dotados de las instalaciones y servicios mínimos que reglamentariamente estén determinados para cada modalidad, grupo y categoría.

Artículo 78.- Requisitos de los alojamientos turísticos

1.- Los establecimientos de alojamiento deberán cumplir los requisitos en materia de urbanismo, edificación, infraestructuras de seguridad, medioambientales, sanidad e higiene y accesibilidad así como, cualquier otro exigido por la normativa que les resulte de aplicación.

2.- Deberá garantizarse que las instalaciones y los locales de los establecimientos de alojamiento turístico se conserven en perfecto estado, manteniendo los requisitos que dieron lugar a su clasificación y categoría.

3.- El reglamento de régimen interior establecerá las normas de conducta y uso de las instalaciones, que no podrán ser contrarias a las leyes, debiendo estar a disposición de las personas usuarias y publicitado en su página web.

4.- La admisión o permanencia en los establecimientos turísticos de alojamiento podrá denegarse:

a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.

b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.

c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

5.- Será obligatorio que los establecimientos de alojamiento turístico exhiban, en un lugar visible desde el exterior, los símbolos que acreditan su clasificación. La forma y condiciones de dicha exhibición quedarán especificadas en la normativa reglamentaria pertinente.

6. Los establecimientos alojamientos hoteleros, podrán facilitar la entrada de animales de compañía que no constituyan un riesgo para las personas, otros animales y las instalaciones, a zonas no destinadas a la elaboración, almacenamiento o manipulación de alimentos, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sobre salud pública, o de las ordenanzas municipales o normativa específica. En caso de no admitir la entrada y estancia del animal deberán mostrar un distintivo que lo indique, visible desde el exterior del establecimiento.

Sección 2ª Establecimientos Hoteleros

Artículo 79.- Concepto y grupos

1.- Son establecimientos hoteleros aquellos que, dedicados al alojamiento turístico, puedan clasificarse en alguno de los grupos que se establecen en el apartado siguiente

2.- La modalidad hotelera de alojamiento se clasifica en los siguientes grupos:

1.- Grupo primero.

a) Hoteles: Establecimientos que, ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o edificios o parte independizada de los mismos, constituyendo sus dependencias una unidad funcional con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúnen los requisitos mínimos establecidos reglamentariamente.

b) Hoteles-apartamento: Los establecimientos en los que concurren los servicios comunes propios de los hoteles con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento y cumplen con las exigencias requeridas reglamentariamente.

2.- Grupo segundo.

a) Pensiones, hostales y similares: Establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, por su dimensión, estructura, infraestructura, servicios y otras características no puedan ser clasificados en el grupo primero y cumplen las exigencias requeridas reglamentariamente.

3.- Los establecimientos hoteleros deberán cumplir los requisitos que para cada grupo se identifican en esta Ley y en su normativa de desarrollo y podrán disponer de servicios complementarios al de alojamiento.

4.- Las categorías de los establecimientos hoteleros, así como los requisitos y condiciones que deben cumplir, se establecerán reglamentariamente

Sección 3ª Apartamentos turísticos y modalidades afines

Artículo 80.- Concepto

1.- Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar un servicio de alojamiento turístico, ubicados en una edificación o agrupación de edificaciones, que conformen un conjunto inmobiliario único, compuestos por unidades de alojamiento ofertadas como elementos independientes destinados en su totalidad y de manera exclusiva al alojamiento turístico, sin carácter de residencia permanente, que cuentan con mobiliario, instalaciones, servicios adecuados para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas, y

en condiciones que permitan su inmediata ocupación, cumpliendo las exigencias establecidas reglamentariamente.

2.- Los apartamentos turísticos se constituirán como bloques de apartamentos, ocupando la totalidad de un edificio o como conjuntos o complejos completos de edificaciones como casas, villas, chalés o similares. En ambas modalidades, su explotación deberá ser siempre profesional.

3.- Los apartamentos turísticos se clasificarán en las categorías que reglamentariamente se determinen.

Artículo 81.- Establecimientos de alojamiento turístico coparticipados o compartidos en régimen de propiedad horizontal

1.- Se podrán constituir en régimen de propiedad horizontal o figuras análogas los establecimientos de alojamiento turístico, siempre y cuando lo permita el planeamiento urbanístico municipal y no se trate de una zona residencial tensionada, quedando estrictamente sometidos a los principios de uso turístico exclusivo y unidad de explotación, con independencia del sistema de comercialización por el que opte el explotador.

2.- Se entiende por alojamiento turístico compartido o coparticipado aquel constituido por unidades privativas con título de propiedad independiente, que forman parte de un conjunto inmobiliario único y que se destinan exclusivamente al alojamiento turístico bajo el principio de unidad de explotación., conforme a los requisitos establecidos en esta Ley.

3.- Los establecimientos a los que se refiere este artículo deberán reunir las siguientes garantías:

a) Cada uno de los propietarios de las diferentes unidades de alojamiento se comprometerá a que el inmueble en conjunto, incluyendo las zonas comunes y todas las unidades de alojamiento, sea gestionado por una única empresa explotadora.

b) Prohibición expresa de realizar obras o modificaciones en las unidades que puedan alterar su configuración o destino turístico.

4.- La explotación de las unidades de alojamiento se realizará necesariamente mediante un contrato de gestión hotelera suscrito entre cada propietario de unidad y la empresa explotadora.

La entidad explotadora deberá acreditar que está habilitada para la explotación de todo el establecimiento en conjunto o, en su caso, de la totalidad de los elementos o las unidades de alojamiento en los que se encuentre dividido.

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

a) El alquiler o cesión de la unidad a terceros por el propietario, a título oneroso o gratuito, fuera del marco del contrato de gestión hotelera con la empresa explotadora.

b) La explotación turística independiente de la unidad por parte del propietario.

5.- La transmisión de la propiedad de una unidad implicará la subrogación de la persona nueva propietaria en el contrato de gestión hotelera.

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

6.- En caso de cese de la actividad de la empresa explotadora, las unidades seguirán afectas al uso turístico y los propietarios deberán designar una nueva empresa explotadora.

7.- La calificación otorgada a un establecimiento por la autoridad turística competente podrá ser revocada cuando se constate un incumplimiento grave de los principios, requisitos o condiciones que permitieron su constitución, entre otras:

- a) El incumplimiento del principio de unidad de explotación
- b) El incumplimiento del principio de uso turístico exclusivo
- c) El cese de la actividad del operador hotelero sin que se designe un nuevo operador conforme a esta Ley.
- d) El incumplimiento de las condiciones de seguridad, salubridad, accesibilidad o calidad de las instalaciones y servicios, y que no sea subsanado en los plazos requeridos por la administración.

Sección 4- Campings

Artículo 82.- Concepto

1.- Son campings aquellos establecimientos turísticos que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado, acondicionado y dotado de las instalaciones y servicios que se establezcan reglamentariamente, se destinan a facilitar a las personas usuarias para su ocupación temporal y mediante precio, un lugar adecuado para hacer vida al aire libre, utilizando albergues móviles, caravanas, autocaravanas, tiendas de campaña u otros elementos análogos transportables o desmontables, así como las instalaciones estables destinadas al alojamiento temporal que sean explotadas por el mismo titular.

Se consideran instalaciones estables aquellos elementos fijos prefabricados de madera o similares tipo cabaña, bungalow, siempre que se trate de edificaciones independientes de planta baja.

2.- Quedan excluidas del ámbito de la presente Ley

- a) Los campamentos juveniles y colonias de vacaciones escolares o similares.
- b) Las acampadas organizadas para dar alojamiento, con carácter puntual, a las personas asistentes a algún tipo de evento cuya actividad se limite al período de celebración de este.
- c) Aquellos que se determinen reglamentariamente.

Artículo 83.- Servicios y requisitos

- 1.- Los camping deberán disponer de las instalaciones y los servicios que serán determinados reglamentariamente.
2. La utilización de los servicios de los campings será siempre a título de persona usuaria, quedando prohibida la venta de parcelas de los alojamientos de acampada, así como la ocupación continuada de las mismas.
- 3.- Reglamentariamente se regularán los requisitos de establecimiento y funcionamiento de los campings, las limitaciones respecto a su ubicación, así como la clasificación de estos atendiendo a su localización, instalaciones y servicios.

Artículo 84.- Prohibición de acampada libre

- 1.- Se entiende por acampada libre la instalación al aire libre en cualquier lugar del medio natural de elementos habitacionales temporales, ya sea tienda de campaña, autocaravanas o vehículo vivienda o similares, con fines de alojamiento o pernocta.

A efectos de proteger y salvaguardar el patrimonio natural de Euskadi, respetando los derechos de propiedad y uso del suelo, queda prohibida cualquier forma de acampada libre, con las excepciones que se establecen en el apartado siguiente.
- 2.- Las autoridades competentes podrán determinar áreas o establecimientos específicamente habilitados y autorizados en espacios protegidos del patrimonio natural de Euskadi para la acampada.

Sección 5ª Alojamientos de turismo rural: agroturismo y casas rurales

Artículo 85.- Concepto y clases

- 1.- Son consideradas establecimientos de turismo rural aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, ubicación, singularidad o antigüedad, prestan servicios de alojamiento turístico y se publiciten como tales.
- 2.- Se entiende por medio rural, el ámbito socioeconómico que abarca las zonas rurales de la CAPV y la población que las habita.
- 3.- Los alojamientos de turismo rural se clasifican en:
 - a) Agroturismos
 - b) Casas rurales
 - c) Aquellos que puedan determinarse reglamentariamente.

Artículo 86.- Agroturismos

- 1.- Agroturismo consiste en la prestación mediante precio de servicios turísticos de alojamiento con o sin restauración por parte de personas físicas o jurídicas agricultoras o ganaderas en sus caseríos, integrados en una explotación agraria, pudiendo además ofertar servicios y actividades complementarias vinculadas a la propia explotación .

2.- Se entiende por explotación agraria y ganadera, el conjunto de bienes y derechos organizados empresarialmente por su titular o cotitulares para la producción agraria o ganadera, primordialmente con fines de mercado, y que constituyen en sí mismos una unidad técnico-económica caracterizada generalmente por la utilización de unos mismos medios de producción y una única gestión.

Artículo 87.- Casas rurales

1.- Son casas rurales aquellas edificaciones situadas en el medio rural, que ofrecen mediante precio un servicio de alojamiento, con o sin manutención, que, por sus características, respondan al concepto de la arquitectura tradicional y tipología de la zona en las que se ubiquen pudiendo prestar servicios complementarios.

2.- En ningún caso podrá tener la consideración de casa rural aquellas viviendas que, formando parte de un bloque de pisos en régimen de propiedad horizontal, se destinen a la prestación de servicios de alojamiento.

Se entiende por bloque de pisos toda edificación de estructura vertical, que albergue un conjunto de viviendas o unidades habitacionales independientes, dotada de elementos comunes de uso compartido.

Artículo 88.- Funcionamiento

1.- Reglamentariamente se determinará el régimen de funcionamiento y los requisitos que deben cumplir los alojamientos de turismo rural, sus características, instalaciones y servicios.

Sección 6ª Albergues turísticos

Artículo 89.- Concepto

1.- Se consideran albergues turísticos los establecimientos que ofrezcan o faciliten al público en general, de modo habitual, profesional y mediante precio, servicios de alojamiento en habitaciones por plaza, en habitaciones colectivas o de capacidad múltiple y que cuenta con servicios e instalaciones comunes destinados al uso de las personas huéspedes, con o sin otros servicios complementarios de restauración, pudiendo ofrecer la práctica de actividades de ocio, educativas, deportivas o relacionadas con la naturaleza.

Son habitaciones colectivas o múltiples aquellas cuya capacidad sea igual o superior a cuatro plazas.

2.- Se incluyen dentro de ese tipo de alojamiento turístico los establecimientos abiertos al público en general que se comercialicen como turismo-aterpetxea, «hostel» y todos aquellos que alojen en sus instalaciones a personas que no estén en posesión del carnet de alberguista o estén abiertos al público en general, sea cual sea su denominación.

3.- Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

a) Los albergues e instalaciones destinados a la estancia y alojamiento de grupos infantiles y juveniles, en el marco de sus actividades de educación en el tiempo libre, culturales, de ocio, de apoyo o de complemento a la enseñanza escolar, que se regirán por su normativa específica.

b) Los albergues de peregrinos y los alojamientos en habitaciones múltiples cuando se preste el servicio sin contraprestación económica y que operan bajo el principio de donativo voluntario o gratuidad, o son gestionados por entidades con fines asistenciales o religiosos sin ánimo de lucro comercial.

c) aquellos que puedan establecerse reglamentariamente.

Artículo 90.- Requisitos

1.-Reglamentariamente se establecerá el régimen de funcionamiento, las categorías y los requisitos mínimos para el funcionamiento y las características técnicas de las instalaciones de los albergues turísticos, así como sus distintivos.

2.- Asimismo, se determinará reglamentariamente la capacidad máxima de plazas en habitaciones no múltiples o particulares a ofertar por el establecimiento. Si se superase esa capacidad, el conjunto de habitaciones particulares será considerado como otro tipo de establecimiento.

Sección 7ª Áreas de acogida de vehículos vivienda.

Artículo 91.- Concepto

1.- Son áreas de acogida de vehículos vivienda aquellos establecimientos ubicados en parcelas o superficies de terreno debidamente delimitadas, acondicionadas y dotadas de las infraestructuras necesarias, cuya finalidad exclusiva es la ocupación temporal y pernoctación de vehículos vivienda, entre los que se incluyen las autocaravanas, caravanas, campers y similares, así como de las personas que viajan en ellos.

2.-La prestación de estos servicios se realizará a cambio de un precio y comprenderá, entre otros, la disponibilidad de puntos para el vaciado y limpieza de depósitos, el suministro de agua potable y la conexión a la red eléctrica.

3.- Quedan excluidas de la presente Ley

a) Las áreas provisionales de acampada por eventos culturales, recreativos o deportivos, cuando su funcionamiento esté limitado a su período de celebración.

b) Las instalaciones diseñadas y destinadas exclusivamente a la recepción, guarda y protección de vehículos por un periodo de tiempo determinado.

c) Aquellas otras que se determinen reglamentariamente

Artículo 92.- Requisitos

1.- Cuando se trate de terrenos incluidos en alguna de las Áreas naturales Protegidas, serán necesarios las autorizaciones e informes exigidos por la normativa medioambiental aplicable.

2.- Únicamente prestarán sus servicios a vehículos vivienda, no pudiendo instalarse tiendas de campaña u otros alojamientos móviles o fijos.

3.- Reglamentariamente se determinarán las condiciones y servicios que deben reunir las áreas de acogida de vehículos vivienda

Sección 8ª Alojamientos turísticos singulares

Artículo 93.- Concepto y características

1.- Se consideran establecimientos turísticos singulares aquellos establecimientos en los que se presten mediante contraprestación económica, servicios de alojamiento, y que por su excepcionalidad, especiales características o configuración arquitectónica o no pueden encuadrarse en ninguno de los restantes tipos de establecimientos turísticos definidos en la presente Ley

2.- No se considera establecimiento singular aquel, al que siéndole de aplicación una de las modalidades establecidas en la presente Ley, no cumpla uno o varios de los requisitos técnicos exigidos para la correspondiente modalidad.

3.- Corresponde al Departamento competente en materia de turismo, la calificación como establecimiento singular, de conformidad con los requisitos y condiciones que se determinen reglamentariamente.

Sección 9ª Viviendas y habitaciones de uso turístico

Artículo 94.- Viviendas de uso turístico

1.- Se entiende por viviendas de uso turístico aquellas viviendas independientes, amuebladas y en condiciones de inmediata disponibilidad desde la presentación de la declaración responsable, que se cedan temporalmente mediante precio, directa o indirectamente por personas físicas o jurídicas que dispongan de un título jurídico válido y suficiente que les confiera el derecho para el uso de la vivienda con fines de alojamiento turístico.

La cesión de una vivienda de uso turístico deberá realizarse siempre sobre la totalidad de la vivienda, como una unidad indivisible a efectos de su comercialización y uso.

2.- Se presumirá, que existe finalidad turística cuando se oferte, publicite o se comercialice a través de canales de oferta turística. A los efectos de esta Ley, se considerarán canales de oferta turística aquellos que faciliten la intermediación o reserva de alojamientos temporales a cambio de una contraprestación económica, entre otros, Agencias de Viajes y Tour Operadores, Plataformas de Intermediación, Metabuscadores de Alojamientos, sitios Web o Redes sociales.

3.- No podrá comercializarse como vivienda de uso turístico ningún tipo de vivienda sometida a un régimen de protección oficial, en cualquiera de sus modalidades, mientras la vivienda mantenga el régimen de protección que le fue otorgado, conforme a su normativa específica.

Corresponderá al titular o gestor de la vivienda declarar que no está sujeta a ningún régimen de protección pública en el momento de presentar la declaración responsable.

4.- El inicio de la actividad de vivienda de uso turístico requiere de la presentación de la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad ante la Administración turística de Euskadi, en la que la persona física o jurídica declara que cumple con los requisitos que se determinen reglamentariamente.

5.- En aquellas zonas declaradas por el Departamento competente en materia de vivienda como zonas de mercado residencial tensionado se aplicará una suspensión automática del ejercicio de la actividad de nuevas viviendas y habitaciones de uso turístico, que se mantendrá durante toda la vigencia de dicha declaración, lo cual supondrá la inadmisión de la declaración responsable de

inicio de actividad y su no inscripción en el Registro de Empresas y Actividades turísticas de Euskadi.

6.- Así mismo, se aplicará la suspensión automática recogida en el apartado anterior en los supuestos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 85 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de suelo y urbanismo o norma que la sustituya.

7.- En ningún caso podrán implantarse viviendas de uso turístico en aquellos suelos clasificados como no urbanizable por el planeamiento urbanístico.

Así mismo, en los núcleos rurales definidos en el artículo 29 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, no podrán implantarse viviendas de uso turístico ni habitaciones de uso turístico en explotaciones agrarias o en viviendas que respondan a la arquitectura tradicional de la zona.

8. - Las personas explotadoras de las viviendas de uso turístico deberán establecer unas normas de régimen interior que deberán estar a disposición inmediata de las personas usuarias. Las personas usuarias que incumplan las reglas de la buena convivencia e higiene deberán ser desalojadas de la vivienda.

Así mismo, deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor o norma que la sustituya.

9.- Reglamentariamente se desarrollarán el régimen de funcionamiento, los requisitos, el número máximo de plazas y las condiciones que deben cumplir las viviendas de uso turístico, así como sus distintivos. En cualquier caso, deberán exhibir en un lugar destacado y visible una placa identificativa y el número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

10.- A partir de la entrada en vigor de la presente ley, las nuevas viviendas de uso turístico que se inscriban en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi deberán renovar su inscripción cada cinco años, mediante la presentación de una declaración responsable que acredite el cumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos por la normativa vigente.

La renovación deberá solicitarse dentro de los tres meses anteriores a la fecha de vencimiento de la inscripción inicial, y su ausencia dará lugar a la cancelación automática de la inscripción en el registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.

Artículo 95.- Habitaciones de uso turístico.

1.- La actividad de las habitaciones de uso turístico consiste en la cesión mediante precio de una o varias habitaciones de una vivienda, amuebladas y en condiciones de inmediata disponibilidad, con fines turísticos. La persona titular de la actividad deberá residir en la vivienda donde se sitúan la o las habitaciones de uso turístico.

2.- Se presumirá, que existe finalidad turística cuando se oferte, publicite o se comercialice de manera individual, no permitiéndose la cesión completa de la vivienda en la que se ubiquen, a través de canales de oferta turística. A los efectos de esta Ley, se considerarán canales de oferta

turística aquellos que faciliten la promoción, intermediación o reserva de alojamientos temporales a cambio de una contraprestación económica, entre otros, Agencias de Viajes y otras empresas de mediación turística, Plataformas de Intermediación, Metabuscadores de Alojamientos, sitios Web o Redes sociales.

3.- Se prohíbe la oferta múltiple, de manera que una misma persona física o jurídica, en calidad de titular de una o varias viviendas, no podrá en ningún caso ofertar o comercializar habitaciones en más de una vivienda.

4.- El inicio de la actividad de alojamiento en habitaciones de uso turístico requieren de la presentación de la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad ante el Departamento competente en materia de turismo de Euskadi.

5.- Reglamentariamente se desarrollarán el régimen de funcionamiento, el número máximo de plazas, los requisitos y condiciones que deben cumplir las habitaciones de uso turístico, así como sus distintivos.

Sección 10.- Residencias de estudiantes

Artículo 96.- Concepto y ámbito de aplicación

1.- A los efectos de esta ley se entiende por residencias de estudiantes aquellos establecimientos de alojamiento colectivo cuya actividad principal consiste en la provisión de servicios de hospedaje y, en su caso, otros servicios complementarios destinados a personas matriculadas en centros de enseñanza oficial.

2.- El ámbito de aplicación del presente artículo engloba a todas aquellas residencias de estudiantes, públicas o privadas que deseen ofertar sus instalaciones para estancias turísticas.

Artículo 97.- Requisitos

1.- Las residencias de estudiantes podrán ofertar sus instalaciones para uso turístico durante periodos de inactividad académica. En todo caso, deberá destinar un porcentaje de sus habitaciones en dicho periodo al alojamiento a los miembros de la comunidad educativa y estudiantil no inferior al 10 %.

A lo largo del periodo lectivo, las residencias de estudiantes estarán autorizadas a ofertar un máximo del 10% de sus plazas para uso turístico, sin que ello altere su condición principal de alojamiento para personas estudiantes.

2.- En ningún caso el uso turístico ocasional podrá menoscabar o alterar la función principal de la Residencia de Estudiantes como centro de alojamiento y servicios para las personas estudiantes.

3.- Para poder operar turísticamente, debe disponer de la preceptiva compatibilidad de usos permitida por la normativa urbanística municipal, mediante el informe de compatibilidad urbanística emitido por el Ayuntamiento correspondiente, que acredite que el inmueble permite, tanto el uso residencial como el turístico, de acuerdo con el Planeamiento urbanístico vigente.

4.- La residencia de estudiantes deberá comunicar en la declaración responsable al Departamento competente en materia de turismo, los periodos temporales exactos en los que se realizará el uso turístico ocasional, no pudiendo exceder de tres meses al año.

5.- Las residencias de estudiantes que deseen realizar la actividad turística ocasional deberán:

- a) Disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra específicamente los riesgos derivados del uso turístico ocasional.
- b) Exhibir de forma visible el distintivo que acredite su condición de residencia de estudiantes que realiza actividad turística ocasional.
- c) Presentar la correspondiente declaración responsable y su posterior inscripción en el registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.
- d) Exhibir en todo canal de comercialización y publicidad el número identificativo de registro turístico.
- e) Cumplir con las obligaciones establecidas en el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor o norma que la sustituya.

6.- Reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos necesarios para el ejercicio de la actividad turística.

CAPÍTULO V

Intermediación turística

Artículo 98.- Concepto y clases

1.- Se consideran empresas de intermediación turísticas aquellas que, reuniendo los requisitos que se determinen reglamentariamente, desarrollan actividades de comercialización, asesoramiento, información e intermediación en la venta y organización de servicios turísticos de forma profesional, a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

2.- A efectos de esta Ley, las empresas de intermediación turística se clasifican en:

- a) Agencias de Viajes.
- b) Centrales de Reservas.
- c) Empresas organizadoras profesionales de Congresos
- d) Aquellas otras que, en su caso, puedan determinarse reglamentariamente.

Artículo 99.- Agencias de viajes

1.- Se consideran agencias de viajes aquellas personas físicas o jurídicas, que, de forma profesional mediante precio, se dedican al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, a la cuales les está reservada exclusivamente la organización y comercialización de viajes combinados al público en general, conforme a los requisitos establecidos en la normativa específica de viajes combinados, y la facilitación de servicios vinculados al público en general.

A estos efectos, tendrán igualmente la consideración de agencias de viajes aquellas empresas que operen mediante plataformas digitales o medios electrónicos, incluidas las agencias de viajes en línea.

2. Las agencias de viajes asumirán las responsabilidades previstas en la normativa de viajes combinados, correspondiendo al organizador la responsabilidad por la correcta ejecución del viaje combinado, sin perjuicio de las obligaciones propias del minorista en materia de información y comercialización.

3.- Las agencias de viajes podrán operar bajo las siguientes modalidades:

a) Organizador: Aquella agencia de viajes que, de forma habitual, diseña y organiza viajes combinados, y los comercializan a través a las agencias minoristas, pudiendo ofrecer sus productos mediante su oferta o venta directa a las personas consumidoras o a través a través de agencias que operen como minoristas.

b) Minorista: Aquella agencia de viajes que ofrecen o comercializan en venta viajes combinados diseñados por un organizador, directamente a la persona consumidora, y así mismo elaboran, organizan y venden toda clase de servicios individualizados.

Se considerarán servicios turísticos individualizados aquellos que se comercialicen y contraten de forma independiente y aislada, y que no formen parte de una combinación de servicios que se venda a un precio global ni constituyan un servicio de viaje vinculado, conforme a la normativa específica aplicable a viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

c) Mixtas: Son las agencias que pueden simultanear las actividades de las dos categorías anteriores

4.- Los términos «viaje» o «viajes» solo podrán ser utilizados, en su denominación comercial, por las empresas que tuvieran la condición legal de agencia de viajes, de conformidad con lo previsto en la presente ley y demás disposiciones reglamentarias.

5.- Las agencias de viajes que deseen operar en Euskadi deberán presentar una declaración responsable.

Las agencias de viajes establecidas fuera del ámbito de la Unión Europea que quieran abrir un establecimiento en Euskadi deberán presentar a la administración turística la declaración responsable de inicio de actividad, que también incluirá la declaración de tener constituida la garantía.

6.- Para el ejercicio de la actividad de agencia de viajes, las personas físicas o jurídicas deberán constituir y mantener vigentes, de forma permanente, durante todo el tiempo que desarrollen su actividad, las siguientes garantías:

a) Una garantía frente a la insolvencia para los viajes combinados, que cubra el reembolso de los pagos efectuados, la repatriación cuando proceda y, en su caso, la continuación del viaje, conforme a los artículos 164 a 166 de la LGDCU; así como una garantía frente a la insolvencia para los servicios de viaje vinculados, destinada al reembolso de los pagos efectuados que no hayan sido transferidos al proveedor del servicio, de acuerdo con el artículo 167 de la LGDCU.

b) Un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios derivados de su actuación.

La existencia y vigencia de las garantías deberá constar en la declaración responsable presentada por la agencia de viajes para el inicio de la actividad, indicando, al menos, el instrumento de garantía, la entidad garante, la fecha de suscripción y el período de cobertura.

7.- Las agencias de viajes no podrán comercializar, reservar ni confirmar un número de plazas o servicios turísticos que exceda las disponibilidades reales.

8.- Las agencias de viajes incluirán, en toda su publicidad, documentación comercial y contractual, así como en cualquier otro medio de comunicación empleado, los siguientes datos identificativos:

a) El código de identificación otorgado por el departamento competente en materia de turismo. En el supuesto de sucursales, estas quedarán vinculada al código de identificación otorgado a la agencia de viajes principal.

b) Su denominación social o nombre de la agencia.

c) El nombre de la marca comercial utilizada.

d) Su dirección o domicilio social.

9.- Reglamentariamente se determinarán las condiciones y requisitos y régimen de funcionamiento que habrán de cumplir las agencias de viajes, así como las cuantías y características de las garantías y seguros.

Artículo 100.- Centrales de reservas

1.- Las centrales de reserva son las empresas que se dedican a la reserva de servicios turísticos de manera individualizada, sin tener capacidad para organizar viajes combinados y sin que, en caso alguno, puedan percibir de las personas usuarias contraprestación económica.

2.- Se establecerán reglamentariamente las condiciones y requisitos exigibles para esta modalidad de intermediación.

Artículo 101.- Empresas organizadoras profesionales de Congresos

1.- Son empresas organizadoras profesionales de congresos toda persona física o jurídica que, con ánimo de lucro, se dedica profesional y habitualmente a la prestación de servicios de asesoramiento, planificación, coordinación, gestión y ejecución integral de congresos, convenciones, jornadas, ferias, reuniones y eventos análogos para terceros.

2.- Las empresas organizadoras profesionales de congresos podrán prestar servicios referentes a la reserva de alojamiento, restauración y transporte, siempre que estos servicios se ofrezcan exclusivamente en el ámbito y con ocasión de la celebración de alguna de las actividades que la empresa organice, como congresos, jornadas, ferias o eventos corporativos para las personas participantes y, en su caso, sus acompañantes, en dichos eventos.

3.- Las empresas organizadoras de congresos, ferias, jornadas o eventos corporativos deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños personales y materiales que puedan derivarse de su actividad.

4.- El acceso y ejercicio de la actividad se realizará mediante la presentación de una declaración responsable ante el Departamento competente en materia de turismo, que habilitará para el inicio de la actividad desde el momento de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección.

CAPÍTULO VI

Empresas de turismo activo y de aventura y de ecoturismo

Artículo 102.- Empresas de turismo activo y aventura

1.- Se consideran empresas de turismo activo y aventura aquellas dedicadas a proporcionar, de forma habitual y profesional, mediante precio, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en que se desarrollan, sea éste aéreo, terrestre de superficie, subterráneo o acuático, y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza o esfuerzo físico para su práctica.

2.- No tendrán la consideración de empresas de turismo activo y de aventura los clubes y federaciones deportivas cuando organicen actividades en el medio natural, dirigidas única y exclusivamente a las personas asociadas federadas o afiliadas y no al público en general.

Artículo 103.- Requisitos

1.- Las actividades de turismo activo y de aventura se realizarán de acuerdo con la normativa en materia de protección del medio ambiente, garantizando en todo caso el respeto al medio natural.

2.- Los equipos y el material que las empresas de turismo activo y de aventura emplean en la realización de las actividades y que ponen a disposición de las personas usuarias deberán estar homologados por los organismos competentes.

3.- Las empresas de turismo activo y de aventura deberán obtener los correspondientes informes o autorizaciones favorables de las Administraciones públicas implicadas en función de la naturaleza de la actividad de que se trate o del medio en que se desarrolle.

4.- Reglamentariamente se establecerán los requisitos y el régimen aplicable a estas empresas.

Artículo 104.- Seguros

1.- Las empresas de turismo activo deberán disponer de seguro de accidentes y de responsabilidad civil que cubran de forma suficiente los posibles riesgos imputables a la empresa por la práctica de las actividades que oferten y presten, así como una póliza de seguros de rescate, traslado y asistencia derivados de accidente en la prestación de aquellos servicios.

2.- Reglamentariamente se determinarán las cuantías mínimas de cobertura y las características específicas de los seguros a las que se refiere esta ley.

Artículo 105.- Empresas de ecoturismo

1.- A los efectos de la presente ley, se considera empresa de ecoturismo toda persona física o jurídica que, de forma habitual y profesional y a cambio de una contraprestación económica, organiza, ofrece o presta actividades turísticas en entornos naturales orientadas a la interpretación del patrimonio natural y cultural, la educación y sensibilización ambiental, la observación responsable de la flora y la fauna y la contribución efectiva a la conservación del entorno.

2.- Corresponde a las empresas de ecoturismo actuar de acuerdo con la legislación ambiental aplicable, adoptando las medidas destinadas a la preservación del medio ambiente y la obtención

de las autorizaciones necesaria. Cuando tales actividades se desarrollen en espacios naturales protegidos, será de aplicación su normativa específica.

3.- Los equipos y el material empleados por las empresas de ecoturismo, y puestos a disposición de las personas usuarias deberán estar homologado por las autoridades competentes.

4.- Reglamentariamente se determinarán los requisitos y el régimen aplicable a estas empresas.

CAPITULO VII

Empresas gestoras de viviendas de uso turístico

Artículo 106.- Concepto

A los efectos de la presente ley se consideran empresas gestoras de viviendas de uso turístico aquellas personas físicas o jurídicas que gestionan viviendas de uso turístico, de forma profesional y habitual, mediante contraprestación económica, comercializan y gestionan de manera integral la actividad de alojamiento en diez o más viviendas de uso turístico, actuando en nombre y representación de la persona propietaria o de la titular del derecho de uso de la vivienda.

Artículo 107.- Régimen de funcionamiento

1.- La empresa gestora en cuanto titular de la actividad de alojamiento asume la responsabilidad directa de su correcto funcionamiento ante la persona usuaria y el Departamento competente en materia de turismo, siendo directamente responsable por cualquier infracción o incumplimiento que se derive de la gestión de la misma.

2.- La empresa gestora deberá contar con los medios materiales y de personal que se determinen reglamentariamente para garantizar una adecuada y profesional prestación del servicio, así como para el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de la presente ley.

3.- Toda empresa gestora de viviendas de uso turístico deberá contar, con un establecimiento abierto al público para la atención presencial de las personas usuarias, en cada una de las capitales, comarcas o cuadrillas donde opere, con un horario de atención al público definido. Además, la empresa gestora deberá contar con un servicio de atención telefónica o telemática disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para atender cualquier incidencia o emergencia que pudiera surgir durante su estancia.

CAPÍTULO VIII

Personas guías de turismo

Artículo 108.- Concepto

1.- Se entiende por Guía de Turismo a toda persona física, que de manera retribuida y profesional presta servicios de acompañamiento, información e interpretación del patrimonio cultural, histórico-artístico, geográfico, etnográfico y gastronómico de Euskadi, a personas o grupos, tanto nacionales como internacionales, durante su estancia y recorrido por un destino turístico o un itinerario.

Artículo 109.- Prestación del Servicio

1.- La actividad de guía de turismo es de libre prestación, excepto en el interior de los elementos catalogados como bienes pertenecientes a alguna de las categorías en las que se integra el patrimonio cultural del País Vasco, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco., modificada por Ley 14/2023, de 30 de noviembre o normativa que la sustituya.

2.- Las vías o espacios públicos de libre circulación son siempre espacios de libre prestación de servicios de guía de turismo. Los ayuntamientos, en el ejercicio de sus competencias sobre el uso y gestión del espacio público, podrán regular el control de aforos en zonas de alta concurrencia, la gestión del ruido, la no obstaculización del tránsito peatonal o rodado, o el respeto al mobiliario urbano y los elementos del patrimonio.

Artículo 110.- Requisitos

1.- Para desarrollar en Euskadi la actividad de guía de turismo en los lugares donde no es de libre prestación, se deberá disponer de la habilitación correspondiente reconocida y otorgada por el departamento competente en materia de turismo, para lo cual se deberá estar en posesión de las titulaciones y conocimientos idiomáticos que se establezcan reglamentariamente.

2.- Las personas guías de turismo reconocidas o habilitadas en otras comunidades autónomas o en otros estados miembros de la Unión Europea podrán ejercer la actividad de guía de turismo de forma temporal en Euskadi en aquellos lugares en los cuales la prestación de dichos servicios no es libre, siempre y cuando acrediten mediante comunicación previa su inscripción vigente en el registro turístico correspondiente, en los términos establecidos en la presente ley.

3.- La publicidad por cualquier medio de difusión o el ejercicio efectivo de la profesión de guía de turismo sin cumplir las condiciones exigidas para el acceso y ejercicio de dicha profesión será considerada actividad clandestina.

CAPITULO XI

Actividades de interés turístico

Artículo 111.- Concepto

1.- Podrá tener la consideración de actividad de interés turístico la que, ofrecida mediante precio, que contribuyen a dinamizar el turismo y favorecen las estancias de personas usuarias de servicios turísticos en el territorio de Euskadi.

2.- Se incluyen dentro de las actividades de interés turístico las siguientes:

- a) Establecimientos de restauración y hostelería
- b) Empresas de servicios culturales.
- c) Empresas de transportes que realizan rutas turísticas.
- d) Empresas y entidades dedicadas a la divulgación del patrimonio cultural.
- e) Centros recreativos.
- f) Aquellas que se determinen reglamentariamente

3.- Las actividades referidas en el artículo anterior, serán susceptibles de someterse a procesos de calificación. La forma y el alcance de dichos procesos serán establecidos reglamentariamente.

TÍTULO IX

Disciplina turística

CAPÍTULO I

Disposiciones generales.

Artículo 112.- Objeto.

La disciplina turística tiene por objeto la regulación de la potestad inspectora, la tipificación de las infracciones en materia de turismo, la determinación de las sanciones aplicables a las mismas y el establecimiento del procedimiento sancionador que garantiza su aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 113.- Sujeción a la disciplina turística.

Están sujetos a la disciplina turística regulada en esta Ley las personas físicas o jurídicas titulares o gestores de establecimientos turísticos, canales de comercialización o promoción de la oferta turística, así como aquellas que ejerzan una profesión turística o que presten actividades turísticas.

Asimismo, estarán sujetas al régimen de disciplina turística las personas físicas o jurídicas titulares, propietarias o gestoras de viviendas y habitaciones para uso turístico .

CAPÍTULO II

Inspección turística.

Artículo 114.- Titularidad de la potestad inspectora

1.- Las actividades de control, inspección y verificación del cumplimiento de la presente Ley y de las disposiciones que la desarrollen corresponde a la administración turística de Euskadi, que las ejerce a través de los servicios de inspección turística.

2.- La actividad inspectora se regirá por lo dispuesto en esta ley y en sus normas de desarrollo.

Artículo 115.- Ámbito de actuación de la inspección turística

1.-Corresponde a las inspectoras e inspectores de turismo la comprobación y vigilancia del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa turística aplicable.

2. A fin de garantizar una adecuada planificación de la actividad inspectora anualmente el Departamento competente en materia de turismo, podrá aprobar un plan de inspección turística, que establecerá los objetivos de la actuación inspectora, los establecimientos objeto de inspección y su ámbito geográfico y temporal.

Artículo 116.- Funciones de la inspección de turismo.

La inspección en materia de turismo tendrá las funciones siguientes:

- a) Llevar a cabo la comprobación y el control del cumplimiento de la normativa turística aplicable, especialmente en la persecución de las actividades clandestinas y la oferta ilegal.
- b) Velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos.
- c) Verificar los hechos causantes de reclamaciones, quejas y denuncias que puedan ser constitutivos de infracción de la normativa turística de acuerdo con lo establecido en la presente ley.
- d) Comprobar la existencia de las infraestructuras, requisitos y los servicios obligatorios exigidos por la legislación turística.
- e) Emitir informes en materia de su competencia.
- f) Informar y asesorar a las personas interesadas, cuando así lo requieran, sobre sus derechos y deberes, así como sobre el cumplimiento y la aplicación de la normativa turística vigente.
- g) Levantar y tramitar las actas de inspección extendidas en el ejercicio de la función inspectora.
- h) Intervenir en la clausura o la suspensión de la actividad turística, si son adoptadas como medida provisional o definitiva, en los supuestos regulados por la normativa turística.
- i) Realizar la comprobación y el seguimiento de las inversiones relativas al desarrollo de actividades turísticas que hayan sido objeto de subvención o financiación pública con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- j) Adoptar por razones de urgencia, cuando haya indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas usuarias, las medidas provisionales, antes de la iniciación del procedimiento administrativo, mediante el levantamiento de la correspondiente acta, en la que se justifique el motivo de las medidas y la urgencia de su adopción.
- k) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores practicando las diligencias que ordene el órgano competente.
- l) 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.
- m) Cualquier otra función inspectora que le venga atribuida por una norma de rango legal o reglamentario.

Artículo 117.- Facultades del personal inspector de turismo.

1. El personal inspector tiene atribuidas las siguientes facultades:

- a) Acceder y permanecer en cualquier inmueble, local, establecimiento, instalación, espacio o entorno digital donde se realicen actividades turísticas o en los lugares anejos vinculados a la prestación del servicio turístico, en cualquier momento y sin previo aviso, así como requerir la información que consideren necesaria para el cumplimiento de sus funciones, sea cual sea el soporte en el que se halle.

Cuando para el ejercicio de las funciones inspectoras sea precisa la entrada en un domicilio particular, deberán contar con la oportuna autorización judicial, salvo consentimiento de la persona inspeccionada.

b) La realización de todas las comprobaciones materiales necesarias, entre otras, solicitar la exhibición y examinar en cualquier soporte (físico o digital) la documentación o datos que consideren relevantes, incluyendo la posibilidad de obtener copias o impresiones, en diferentes formatos, realizar fotografías y grabaciones audiovisuales, levantamiento de planos o croquis, mediciones, toma de muestras, y verificación de cualquier componente de las instalaciones o del equipamiento, así como cualesquiera otras pruebas que resulten pertinentes para constatar el cumplimiento de la normativa.

c) Verificación del funcionamiento del servicio o prestación, a fin de determinar la conformidad del funcionamiento del servicio o prestación con la normativa vigente.

d) Requerir la presencia de la persona titular o de una persona autorizada, entrevistarse con los y las usuarios turísticos o sus representantes, y con el personal de las entidades, establecimientos y servicios que sean objeto de comprobación, así como requerir motivadamente la comparecencia de los mismos en las dependencias administrativas de la inspección, indicando el objeto de la citación.

Así mismo, podrán solicitar la identificación de las personas que se encuentren en el establecimiento o lugar inspeccionado y que estén relacionadas con la actividad turística.

e) Requerir la emisión de informes, aportación de datos, estudios, estadísticas, y toda clase de información que pudiera ser relevante para el eficaz desempeño de las tareas de inspección, así como recabar información de registros públicos o bases de datos de las diferentes administraciones

f) Solicitar el asesoramiento de personas ajenas a la Inspección en asuntos que requieran conocimientos específicos.

g) Proponer o, en los casos expresamente habilitados, adoptar directamente medidas cautelares, dando cuenta inmediata al órgano superior competente para su ratificación o modificación, cuando existan indicios racionales y suficientes de la comisión de infracciones que puedan causar un perjuicio grave o irreparable a la seguridad, salud o derechos de los turistas, o supongan un grave quebranto de la ordenación turística.

h) Documentar las actuaciones mediante las actas de inspección, los informes, las diligencias y las comunicaciones correspondientes.

i) Constatar en entornos telemáticos la realización de actividad clandestina, comprobar posibles infracciones e identificar responsables, sin tener que comunicar previamente ni proceder obligatoriamente a su identificación.

j) Consultar y examinar la información y publicidad digital para verificar su grado de exactitud con la oferta.

Artículo 118.- Derechos y deberes del personal inspector

1.- El personal inspector tendrá los siguientes derechos:

- a) En el ejercicio de sus funciones inspectoras, el personal inspector tendrá total independencia, sin perjuicio de la dependencia de sus superiores jerárquicos a cuyas instrucciones ha de dar cumplimiento.
- b) Disponer de una acreditación de su identidad y condición profesional mediante la correspondiente credencial.
- c) Tener el carácter de agente de la autoridad en el ejercicio de su función y poder solicitar el apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como de cualesquiera otras autoridades administraciones u organismos públicos, cuando lo estimen necesario para el correcto desarrollo de sus funciones, especialmente en caso de resistencia u obstrucción.
- d) A ser protegidos frente a cualquier acto de obstrucción, coacción, intimidación o resistencia que se manifieste en el ejercicio de sus funciones. Dichos actos podrán ser constitutivos de infracción administrativa grave o muy grave, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse.

2.- El personal inspector tendrá los siguientes deberes:

- a) Identificarse en su condición de personal inspector al iniciar la actuación inspectora, excepto que la misma se realice en entornos incompatibles con la identificación (telemáticos, telefónicos, etcétera) o cuando la finalidad de aquella pueda frustrarse por motivo de la identificación. En el acta o informe que elabore dejará constancia de las causas y circunstancias que justifican esta actuación.
- b) Mantener la confidencialidad y el sigilo profesional sobre el objeto de sus funciones y las informaciones obtenidas, especialmente en relación con los datos personales que afecten o puedan afectar a la intimidad de las personas.
- c) Actuar con objetividad, imparcialidad, celeridad y discreción, procurando la mínima repercusión en la actividad turística.
- d) Comunicar a los órganos competentes los hechos que puedan ser constitutivos de infracción penal o administrativa y proponer medidas cautelares si se aprecian riesgos inminentes.
- e) Abstenerse de intervenir en una actuación inspectora cuando concurra alguno de los supuestos de abstención previstos en la normativa vigente
- f) Observar el respeto y la consideración debidos a las personas interesadas, informándolas de sus derechos y deberes.

Artículo 119.- Deber de colaboración con la inspección turística por parte de las personas titulares de empresas y actividades turísticas y del personal a su servicio.

1.- Las personas titulares de las empresas turísticas y las personas representantes o encargados de cada establecimiento, o, en su defecto, la persona empleada presente que en ese momento esté al frente de la actividad así como toda persona que desarrolle una actividad turística o preste servicios turísticos en Euskadi, tienen la obligación de colaborar con el personal inspector y de permitirle y facilitarle la visita a las dependencias y a las instalaciones, el control de los servicios y, en general, todo lo que proporcione un conocimiento y una calificación mejores y más ajustados de la situación y de los hechos inspeccionados.

2.- Si se negase la entrada a las dependencias e instalaciones abiertas al público objeto de inspección, el inspector o inspectora procederá a levantar acta.

Artículo 120.- Colaboración administrativa

1.- Las infracciones y deficiencias detectadas en el ejercicio de la actividad de inspección turística que incidan en el ámbito competencial de otros órganos, tanto de la misma administración como de otras administraciones públicas, serán comunicadas a dichos órganos.

2.- Así mismo, los órganos de cualquier otra administración pública que, en el ejercicio de sus funciones, detecten infracciones en materia turística deberán ponerlo en conocimiento de los órganos competentes en materia de turismo de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 121.- Iniciación de la actuación inspectora y vías de información a la Administración.

1.- La actuación inspectora en materia turística podrá iniciarse de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por iniciativa propia, por orden superior, por petición razonada de otros órganos administrativos, o como consecuencia de denuncia.

2.- Mediante denuncia se podrán poner en conocimiento de la Administración turística hechos o situaciones desconocidas para ella que, por su naturaleza, puedan ser constitutivos de infracción de la normativa turística vigente o tener trascendencia para la aplicación de lo dispuesto en esta Ley y en su normativa de desarrollo.

3.- Recibida una denuncia, el órgano competente procederá a su estudio preliminar y, en su caso, a su remisión a la unidad de inspección para que realice las actuaciones inspectoras que pudieran proceder.

4.- El órgano competente podrá acordar el archivo de la denuncia cuando se considere infundada, carezca de la mínima concreción para identificar los hechos denunciados o las personas presuntamente responsables, o cuando no se aprecie la existencia de elementos que justifiquen el inicio de una actuación inspectora.

5.- A los efectos de la presente Ley, se asimilan a la denuncia las quejas realizadas por las personas usuarias turísticas ante los órganos competentes, así como las reclamaciones formuladas de acuerdo con lo que establece la normativa específica en vigor en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

6.- La Inspección de Turismo, podrá requerir la comparecencia de las personas titulares de las empresas y actividades turísticas, de sus representantes o de personas debidamente autorizadas en sus dependencias, al objeto de la práctica de las actuaciones que se determinen en la correspondiente citación, la cual hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.

La incomparecencia injustificada será considerada constitutiva de obstrucción a la labor inspectora.

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

Artículo 122.- Medidas cautelares

El personal inspector podrá proponer al órgano competente la adopción de medidas cautelares, como el cierre del establecimiento, la suspensión de las actividades, la intervención de medios materiales o cuantas otras autoricen la normativa vigente, si se apreciara la existencia de una situación de riesgo inminente o perjuicio grave para las personas usuarias o el interés general.

Artículo 123.- Documentación de la actuación inspectora

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

Artículo 124.- Actas

1.- Por cada actuación de inspección que se realice, el personal inspector de turismo actuante debe levantar el acta correspondiente en la que se expresará su resultado.

2.- El acta se ajustará al modelo oficial que se determine reglamentariamente. Los modelos oficiales que hayan de utilizarse para la cumplimentación de las actas de inspección deberán estar redactados en euskera y castellano.

3.- En el acta de inspección se hará constar:

a) Identificación personal del titular de la actividad turística, de quien lo represente legalmente o del personal empleado debidamente autorizado o, en su defecto, de las personas que se encuentren al frente de la actividad en el momento de una inspección.

b) Datos de identificación fiscal.

c) Identificación del inspector actuante.

d) Fecha y hora de la visita.

e) Las circunstancias y los datos que contribuyan a determinar la posible existencia de una infracción administrativa, incluyendo los artículos que la persona inspectora considere infringidos.

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

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

h) Cualquier otra mención que pudiera resultar relevante.

4.- 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 en la propia acta.

5. Las actas tendrán que ser firmadas por el personal inspector 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 en se negaran a firmar el acta, el inspector o inspectora hará constar esta circunstancia en la propia acta, así como los motivos manifestados, si los hubiera.

6. Una vez levantada y firmada el acta se hará entrega de copia de la misma a la persona que corresponda, de conformidad con el apartado anterior, presente en el momento de la inspección.

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

8.- Las actas de inspección levantadas y firmadas por la Inspección, de acuerdo con los requisitos establecidos por el presente artículo, tienen naturaleza de documentos públicos, hacen prueba de los hechos que motivan su formalización, tendrán valor probatorio y gozarán de la presunción de veracidad, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses puedan aportar o señalar las propias personas interesadas. Solo podrán rectificarse mediante prueba de haber incurrido en error material o, de hecho.

Artículo 125.-Comunicaciones, diligencias e informes

1.- Comunicaciones son los documentos públicos a través de los cuales la Administración turística de Euskadi informa a la persona titular prestadora de servicios turísticos del inicio de una actuación inspectora u otros hechos o circunstancias relativos a la misma. Las comunicaciones podrán incorporarse a las diligencias que se extiendan.

2.- Diligencias son documentos públicos que extiende el personal de la Inspección de Turismo en el ejercicio de sus funciones para hacer constar fehacientemente hechos y circunstancias, así como, las manifestaciones que efectuó la persona prestadora de los servicios turísticos.

Las diligencias formalizadas por el personal de la inspección en el ejercicio de sus funciones constituirán prueba de los hechos que en ellas se recojan, salvo que se acredite lo contrario, por parte de la persona interesada.

No obstante, cuando los hechos o circunstancias recogidos sean aceptados por la persona objeto de las actuaciones, estos se presumirán ciertos y solo podrán ser rectificados mediante la prueba de que incurren en un error material o de hecho.

3.- La Inspección de Turismo emitirá, de oficio o a petición o requerimiento, los informes que sean necesarios, en los siguientes casos:

- a. Cuando sean preceptivos conforme a la normativa vigente o resulten necesarios para la aplicación de la presente ley y su normativa de desarrollo.
- b. Cuando los soliciten otros órganos de las Administraciones Públicas o los tribunales de justicia

CAPITULO III

infracciones administrativas.

Artículo 126.- infracciones administras en materia turística.

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

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

3.- Las infracciones se clasifican en leves, graves o muy graves.

4.- Con el objetivo de mejorar la identificación de las conductas infractoras o la determinación de las sanciones que les corresponden, pueden concretarse por reglamento la especificación o la gradación de las infracciones y las sanciones establecidas en la presente Ley, sin alterar su naturaleza o sus límites ni establecer nuevas infracciones o sanciones.

Artículo 127.- Personas responsables

1. Serán responsables de las infracciones administrativas a la normativa turística las siguientes personas físicas o jurídicas:

a) Las titulares de establecimientos y actividades turísticas, que serán, salvo que se acredite lo contrario, aquellas a cuyo nombre figure la correspondiente inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

b) Quienes realicen la actividad o mantengan abiertos establecimientos turísticos sin disponer del título que resulte exigible en cada caso.

c) Los canales de comercialización o promoción de la oferta turística que no atiendan los requerimientos efectuados por el Departamento competente en materia de turismo al amparo de lo regulado en esta ley.

d) Respecto de la comercialización de viviendas y habitaciones de uso turístico, son responsables de las infracciones los titulares debidamente inscritos en el registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, salvo prueba en contrario.

En los supuestos de no presentación de la declaración responsable de inicio de actividad, se presumirá que quienes ostenten la propiedad de las viviendas de uso turístico son titulares de la actividad alojativa, salvo que se acredite lo contrario.

e) En los casos no previstos en los párrafos anteriores, a las personas físicas o jurídicas que incurran en los hechos tipificados como infracción en esta ley.

2. Cabrá exigir al titular de la empresa, establecimiento o actividad la responsabilidad solidaria por las infracciones cometidas por el personal trabajador o empleado a su servicio, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones oportunas contra los sujetos a quienes sean materialmente imputables las infracciones.

3.- Cuando sean varias las personas 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.

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

Artículo 128.- Infracciones constitutivas de delito penal

1.- Si en cualquier fase del procedimiento, el órgano competente considera que las infracciones podrían ser constitutiva de delito, dará traslado a la Fiscalía, acordando la suspensión del procedimiento sancionador administrativo si existe identidad de persona, hecho y motivo con la posible sanción penal, hasta que recaiga decisión judicial. Sin embargo, esta suspensión no afectará la ejecución de medidas cautelares para restaurar la legalidad, a menos que la autoridad judicial decida lo contrario.

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

3.- La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito, la Administración turística de Euskadi podrá continuar el procedimiento sancionador con base en los hechos que la jurisdicción penal haya declarado probados.

Artículo 129.- Infracciones leves

Se consideran infracciones leves:

1.- No aportar en plazo la documentación que le sea exigida por la normativa turística, una vez presentada la declaración responsable.

2.- No disponer de los documentos exigidos por la normativa turística para el ejercicio de las actividades, no observar en dicha documentación las condiciones exigidas, así como la no conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido reglamentariamente.

Dicha infracción será calificada como grave si el incumplimiento se refiere a documentación esencial para el control de la seguridad, la legalidad de la actividad o la protección del usuario turístico.

3.- La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter no esencial, de cualquier dato o información en la declaración responsable de ejercicio de la actividad turística.

4.- Publicitar o comercializar un alojamiento de uso turístico, estando obligado a ello legalmente, sin disponer del número de registro único exigido por el Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre o norma que le sustituya, así como no exhibirlo de forma visible en todas las plataformas en línea de comercialización y publicidad.

5.- La no exhibición de los distintivos acreditativos del grupo, la clasificación y la categoría o la exhibición de distintivos acreditativos del grupo, de la clasificación o la categoría, que no cumplan las formalidades exigidas.

6.-La ausencia de símbolos acreditativos de la clasificación administrativa en toda publicidad, anuncios, documentación, correspondencia y tarifas, así como en facturas.

7.- Las deficiencias leves en la prestación de los servicios contratados respecto de las condiciones anunciadas o contratadas.

Se consideran deficiencias leves los incumplimientos menores o faltas de mantenimiento que no representan un riesgo inmediato para la seguridad, salud o integridad de las personas usuarias, pero que afectan la calidad, comodidad o el correcto funcionamiento del establecimiento.

8.- Las deficiencias en la limpieza, funcionamiento o mantenimiento de los establecimientos, instalaciones muebles y enseres.

9.- El incumplimiento de las obligaciones de información y respuesta a las reclamaciones de las personas usuarias de los servicios turísticos en los términos establecidos en la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias y, en particular, la falta de hojas de reclamaciones o la negativa a entregarlas a la persona turista.

10.- No dar publicidad a cuantos aspectos fueran exigibles por la normativa turística.

11.- No poner los precios a disposición de las personas usuarias de servicios turísticos o no darles la obligada publicidad.

12.- El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas y cancelaciones.

13.- La incorrección en el trato y consideración debida a las personas usuarias de servicios turísticos por parte de quienes desarrollen alguna de las actividades turísticas contempladas en esta ley.

14.- El incumplimiento de las obligaciones de información dispuestas en la legislación sobre viajes combinados o servicios de viaje vinculados, o el suministro de la misma de forma incompleta.

15.- La acampada realizada fuera de los campings incumpliendo lo reglamentariamente establecido.

16.- No disponer del Reglamento de régimen interior establecido por el artículo 94.8 en el supuesto de Viviendas de Uso turístico.

17.- No comunicar el cese de actividad contemplado en el artículo 63.3 en el plazo establecido.

18.- La falta de comunicación al Departamento competente en materia de turismo de la constitución y modificación, así como de las condiciones de las garantías exigidas en relación con la actividad de intermediación turística.

19.- Apropiarse indebidamente o hacer un uso no autorizado de nombres, diseños o materiales directamente relacionados con la promoción de Euskadi como marca turística.

20.- La venta o comercialización en los establecimientos de alojamiento de un número de plazas que exceda la capacidad legalmente autorizada del establecimiento.

21.- Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones expresamente impuestas por la presente ley que no estuviera tipificado como infracción grave o muy grave

Artículo 130.- Infracciones graves

Se consideran infracciones graves:

1.- La realización efectiva de una actividad o prestación de servicios turísticos sin haber presentado la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad o cuando habiéndola presentado, no se cumplen las exigencias legales para ejercerla, así como publicitada o comercializada por cualquier medio.

2.- La promoción o publicidad, por cualquier medio de difusión, de los servicios propios de las personas prestadoras de servicios turísticos contraviniendo los requisitos que les son exigibles para el inicio o desarrollo de sus actividades.

3.- Comercializar, contratar, ofrecer o facilitar alojamientos turísticos o realizar publicidad de empresas o de establecimientos turísticos sin hacer constar su número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi o en su caso código identificativo de agencias de viajes o hacer constar números incorrectos.

4.- El incumplimiento de la obligación de retirada de publicidad u ofertas turísticas ilegales o sin número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, publicitadas o comercializadas por cualquier canal cuando sea requerido por la Administración turística de Euskadi o la reposición de dichos anuncios sin subsanar las deficiencias que le hayan sido comunicadas.

5.- La falsedad o inexactitud de carácter esencial de los datos manifestados en la declaración responsable a que se refiere el artículo 61.17, así como la alteración de los datos sin haber instado su modificación en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

6.- La no puesta en conocimiento de cualquier modificación esencial de los datos o manifestaciones incluidos en la declaración responsable incluyendo los cambios de titularidad, así como no informar en el plazo establecido en el artículo 63.3 del cese de actividad.

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

8.- La negativa a la prestación de un servicio contratado o la prestación del mismo en condiciones de calidad sensiblemente inferiores a las pactadas. No constituirá infracción la negativa a continuar prestando un servicio cuando la persona usuaria turística o quien se haya comprometido al pago de los servicios se niegue al pago de las prestaciones ya recibidas ni cuando la persona alojada o usuaria incumpla manifiestamente las normas de convivencia o cualquier normativa de aplicación.

9.- La utilización de denominaciones, rótulos, símbolos o distintivos diferentes a los que corresponda conforme a la clasificación reconocida al establecimiento, actividad o servicio, o el uso indebido de la denominación o tipología, así como la ausencia de los mismos.

La utilización de denominaciones, rótulos, símbolos o distintivos que no correspondan a la clasificación reconocida del establecimiento, actividad o servicio de alojamiento turístico, así como la omisión o el uso indebido de los mismos en la publicidad o comercialización

- 10.- La información o publicidad no veraz o que induzca a engaño en la prestación de los servicios, incluida aquella que se contenga en los canales de comercialización y promoción de la oferta turística.
- 11.- No formalizar o no facilitar a la persona usuaria la documentación acreditativa de los términos de contratación.
- 12.- El incumplimiento, por las agencias de viajes, de las obligaciones relativas a la forma, contenido, modificación o resolución de los contratos, establecidas en la legislación sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados, incluida la sobrecontratación.
- 13.- La prohibición del libre acceso y permanencia en los establecimientos turísticos, y la expulsión de los clientes cuando sean injustificadas, sin perjuicio de las normas sobre el derecho de admisión.
- 14.- El cobro de precios superiores a los contratados y la facturación de conceptos no incluidos en los servicios ofertados o pactados.
- 15.- No expedir o expedir incorrectamente las facturas de las cantidades abonadas por los servicios contratados o sin desglosarla especificando los distintos conceptos.
- 16.- La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles, cuando la empresa infractora no facilite a la persona usuaria afectada alojamiento en las condiciones del artículo 32..
- 17.- La negativa a permitir la inspección turística, impidiendo el acceso de las personas inspectoras a las dependencias o establecimiento o negarse a proporcionar la información requerida para el ejercicio de sus competencias.
- 18.- La publicidad por cualquier medio de un número de plazas superior a las que consten inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.
- 19.- No atender, dentro del plazo establecido, los requerimientos de información debidamente notificados, así como negarse o resistirse a suministrar datos o a facilitar la información requerida.
- 20.- No atender o no dar cumplimiento a los requerimientos formulados por la Administración para subsanar deficiencias en los establecimientos o instalaciones.
- 21.- Tratar incorrectamente a las personas usuarias turísticas de manera manifiestamente ofensiva.
- 22.- La oferta o la comercialización de estancias turísticas en viviendas o habitaciones de uso turístico que no cumplan los requisitos o las condiciones establecidas en artículos 94 y 95 de esta ley y en su normativa de desarrollo.
- 23.- Comercializar, publicitar u organizar actividades de información o asistencia propias de la profesión de guía de turismo en el interior de los elementos catalogados recogidos en el artículo 32.3 de la Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco, mediante personal no habilitado.
- 24.- La prestación de alojamientos con carácter permanente o residencial en establecimientos alojativos, viviendas y habitaciones de uso turístico.

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

26.- La explotación de unidades de alojamiento de los establecimientos en régimen de propiedad horizontal al margen de la empresa explotadora, o su utilización para un uso diferente al turístico.

27.- Efectuar reformas estructurales no puestas en conocimiento de la Administración competente en materia de turismo, 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 y capacidad alojativa del establecimiento.

28.- La obstrucción o resistencia, que dificulte o retrase el ejercicio de las funciones de inspección o a facilitar la información requerida y el suministro de información falsa o inexacta a los inspectores u órganos de la Administración competentes en materia de turismo, la falta de colaboración con la Administración turística, así como el ocultamiento, la distorsión, o el falseamiento de los mismos que sean solicitados por la administración turística de Euskadi.

29.- No adoptar las medidas de corrección necesarias destinadas al cese de comportamientos, que atenten contra las normas básicas de convivencia comunitaria en los alojamientos turísticos situados en viviendas de uso turístico y dicha inacción sea reiterada.

30.- La negativa de las personas propietarias de los establecimientos turísticos y viviendas de uso turístico, a requerimiento de la Administración turística, a facilitar la identidad y datos de contacto de las personas que ejercen la actividad turística, así como el contrato o título habilitante necesario para la realización de esa actividad, o cualquier otro documento oportuno a estos efectos, cuando dicha información sea necesaria para el ejercicio de las funciones legalmente atribuidas.

31. No disponer de personal cualificado para el ejercicio de funciones, o de equipo y material homologado, cuando ello sea exigible por la normativa turística a los efectos de la prestación de los servicios convenidos con la persona usuaria de servicios turísticos.

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

33.- La contratación de servicios turísticos por tiempo superior al establecido reglamentariamente. Incumplir el régimen de entrada y permanencia en los establecimientos turísticos.

34.- El incumplimiento contractual respecto del lugar, establecimiento, categoría, tiempo, precio o demás condiciones pactadas.

35.- Cualquier infracción clasificada como muy grave que, en atención a su naturaleza o a las circunstancias concurrentes no merezca dicha calificación.

Artículo 131.- Infracciones muy graves

1.- Se consideran infracciones muy graves:

1. El incumplimiento sustancial de las condiciones de seguridad, prevención de incendios, accesibilidad, sostenibilidad o salubridad de las instalaciones que, por su naturaleza o entidad, entrañen grave riesgo para la seguridad o la salud de las personas usuarias.
2. La restricción en el acceso, en la prestación de servicios o la expulsión injustificada de un establecimiento turístico, cuando se realice por razón de origen, sexo, género, identidad de género, discapacidad, religión o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación de la persona usuaria turística.
3. La facilitación, promoción o connivencia, directa o indirecta, con actividades que vulneren gravemente los derechos humanos y las libertades fundamentales en el contexto de la prestación de servicios o el desarrollo de actividades turísticas, con independencia de su posible calificación penal y sin perjuicio de la obligación de comunicar los hechos a la autoridad judicial o fiscal competente cuando existan indicios de delito.
4. Las infracciones de la normativa turística que por su difusión o repercusión dañen de manera notoria y grave la imagen turística de Euskadi o de cualesquiera de sus destinos turísticos, así como al prestigio de la profesión o actividad turística de que se trate.
5. La venta de parcelas de los campamentos de turismo, así como unidades de alojamiento de establecimientos hoteleros o partes sustanciales de los mismos, salvo en los supuestos admitidos por la legislación vigente.
6. El incumplimiento del principio de unidad de explotación definido en el artículo 68.
7. La comisión de una infracción grave cuando los responsables de las infracciones hayan sido sancionados mediante resolución firme en vía administrativa dos veces en el plazo de 12 meses, contando a partir de la primera de ellas, por el mismo hecho infractor, o tres veces, durante el mismo plazo, por hechos diferentes.
- 2.- La infracción podrá ser calificada como muy grave en caso de que la misma revista especial trascendencia, genere un grave perjuicio a los intereses turísticos generales, implique el ocultamiento de información relevante para la seguridad pública o la salud.

Artículo 132.- Prescripción

1. Las infracciones administrativas a que se refiere esta Ley prescribirán, en los siguientes plazos:
 - a) Infracciones leves: un año.
 - b) Infracciones graves: dos años.
 - c) Infracciones muy graves: tres años.
2. -En las infracciones continuadas, la fecha inicial del cómputo, a efectos de la prescripción, será la fecha en la que se realizó el último hecho constitutivo de la infracción o cesó la conducta ilícita.
- 3.- El plazo de prescripción se computará desde el día en que se hubiera cometido la infracción y quedará interrumpido por la incoación del correspondiente expediente sancionador.
- 4.- Si iniciado el procedimiento se constatará que las personas responsables no son las inicialmente señaladas, sino otras, se dictará resolución declarando la no responsabilidad de las

primeras y se iniciará un nuevo procedimiento respecto de las segundas, si la infracción no ha prescrito para estas. No se considerará interrumpido el plazo de prescripción durante la tramitación del primero de los procedimientos, salvo que en el error de imputación cometido en él hayan influido relevantemente las personas imputadas en el segundo procedimiento con el objetivo de eludir su responsabilidad.

CAPITULO IV

Sanciones y medidas accesorias

Artículo 133.- Tipos de sanciones:

1.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y su normativa de desarrollo darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones principales:

a) Apercibimiento.

b) Multa.

2.- Sin perjuicio de las sanciones a que se refiere el apartado anterior, se podrán imponer las siguientes sanciones accesorias:

a) Suspensión temporal, hasta un máximo de doce meses, de la actividad de la empresa y clausura temporal del establecimiento, de la unidad de alojamiento, vivienda o habitación de uso turístico o de la habilitación profesional.

b) Clausura definitiva de la actividad de la empresa, establecimiento o de la vivienda o habitación de uso turístico y cese definitivo de la actividad turística con la consiguiente cancelación de la inscripción en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.

c) Revocación de la habilitación administrativa para el ejercicio de la profesión turística y consiguiente cancelación de la inscripción en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.

d) Pérdida automática o reintegro de las ayudas o subvenciones de carácter económico concedidas o percibidas para el ejercicio de la actividad objeto de sanción, con efectos desde que se cometió la infracción

e) Inhabilitación para solicitar nuevas ayudas, por un período no superior a dos años, con efectos desde la fecha de la resolución sancionatoria firme que imponga la sanción.

3.- En los supuestos de infracciones graves o muy graves, así mismo, podrá imponerse la prohibición para el ejercicio de la actividad profesional o mercantil específica a la que se refiera la infracción, la cual, no podrá exceder de un periodo máximo de cinco años, siempre que se de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Incumplimiento muy grave de normas de seguridad, higiene o salubridad que ponga en peligro la vida o la integridad física de las personas usuarias turísticas.

b) Afectación a los derechos fundamentales de las personas usuarias turísticas.

c) Incumplimiento grave y continuado del servicio contratado que cause un perjuicio de imposible o muy difícil reparación a un número significativo de personas usuarias turísticas.

- d) Comisión de dos o más infracciones graves o muy graves en un periodo de un año.
- e) Perjuicio a la Imagen del destino que por su gravedad cause un grave daño a la reputación turística de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 134.- Reposición de la situación alterada y restitución de cantidades

- 1.- La reposición de la situación alterada implicará el deber de adoptar las medidas necesarias para restablecer la legalidad quebrantada, deshaciendo los efectos de la infracción y volviendo al estado en que se encontraban con anterioridad a la comisión de esta.
- 2.- Las sanciones administrativas en materia turística que se impongan serán compatibles e independientes con la exigencia a la persona física o jurídica infractora de la reposición de la situación alterada por ella a su estado original, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados, medidas que podrán preverse en la misma resolución sancionadora.
- 3.- La obligación de reposición deberá ser acordada de forma motivada, especificando las actuaciones concretas que el infractor debe llevar a cabo, así como el plazo para su ejecución.
- 4.- En el supuesto de incumplimiento de la obligación de reposición en el plazo establecido, la Administración podrá proceder a su ejecución forzosa, a costa del infractor, e imponer multas coercitivas sucesivas hasta que se produzca la completa reposición.
- 5.- Cuando la persona perjudicada no tenga la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, se le dará audiencia con objeto de que pueda acreditar los daños y perjuicios sufridos y formular las alegaciones que tenga por conveniente.
- 6.- De no satisfacerse la indemnización exigida en el plazo que al efecto se determine, se procederá a su cobro por la vía de apremio. El importe de la indemnización, una vez que sea cobrado por la Administración, se reintegrará a la persona perjudicada.
- 7.- También serán compatibles con la restitución a las personas perjudicadas de lo indebidamente percibido, en el supuesto de percepción de precios superiores a los publicitados, de falta de correspondencia entre el servicio cobrado y el efectivamente prestado o de cobro de servicios no prestados, incrementados, en su caso, con los intereses de demora que correspondan.

Artículo 135.- Determinación de las sanciones

1. Las infracciones calificadas como leves serán sancionadas con apercibimiento o multa de 100 euros a 10.000 euros, de acuerdo con la siguiente graduación:
 - a) En el grado mínimo: de 100 a 3.000 euros
 - b) En el grado medio, De 3.001 a 6.000 euros
 - c) En el grado máximo: 6.001 a 10.000 euros

La sanción de apercibimiento procederá en las infracciones calificadas como leves cuando se determine que el carácter de la infracción no hace necesaria la imposición de multa y siempre que no exista reincidencia en la comisión de la misma.

2. Las infracciones calificadas como graves serán sancionadas con multa de entre 10.001 euros a 60.000 euros, con la siguiente graduación:

a) En el grado mínimo: De 10.001 a 20.000 euros

b) En el grado medio: De 20.001 a 40.000 euros

c) En el grado máximo: de 40.001 a 60.000 euros

3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de entre 60.001 a 300.000 euros, con la siguiente graduación:

a) En el grado mínimo: de 60.000 a 100.00 euros

b) En el grado medio: de 100.001 a 200.000 euros

c) En el grado máximo: de 200.001 a 300.00 euros

4.- En el supuesto de infracciones graves o muy graves, la sanción de multa será compatible con cualquiera de las restantes sanciones accesorias, en los siguientes términos:

a) Podrán imponerse acumulativamente la sanción de multa y de suspensión del ejercicio de las actividades o clausura del establecimiento o instalación por un período de hasta 12 meses, así como perdida o reintegro de las ayudas o subvenciones de carácter económico e inhabilitación para solicitar nuevas ayudas, por un período no superior a dos años o retirada de las obtenidas por el sujeto infractor por la comisión de infracciones graves.

b) Podrán imponerse acumulativamente las sanciones de multa y cancelación de la inscripción registral, la clausura definitiva de la actividad de la empresa, establecimiento o de la vivienda de uso turístico y cese definitivo de la actividad turística o la revocación de la habilitación administrativa para el ejercicio de la profesión turística y consiguiente cancelación de la inscripción en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi por la comisión de infracciones muy graves.

Artículo 136.- Sanción accesoria de publicidad

1.- El Departamento competente en materia de turismo podrá publicar las sanciones impuestas por infracciones graves y muy graves que hayan adquirido firmeza en vía administrativa.

2.- En la publicidad de estas se incluirá la identificación del infractor, la sanción impuesta y la infracción cometida.

3.-El Departamento competente en materia de turismo incorporará los datos señalados en el apartado anterior al Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, con respeto a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

4.- Los datos correspondientes a las sanciones graves se cancelarán a los dos años y las muy graves a los tres años a contar desde el día siguiente a aquel en que se hubieran publicado.

Artículo 137.- Criterios para la graduación de las sanciones

1. Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes cuando se produjo la infracción administrativa, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de las mismas:

- a) Los perjuicios ocasionados a las personas usuarias y el número de afectados, así como el riesgo generado para la salud o la seguridad.
- b) El beneficio ilícito obtenido.
- c) El volumen económico y la situación financiera de la empresa, establecimiento o actividad.
- d) La categoría del establecimiento o características del servicio o actividad.
- e) Las repercusiones negativas para el resto del sector turístico.
- f) La reincidencia o reiteración en la conducta infractora.
- g) La existencia y el grado de intencionalidad.
- h) La trascendencia social de la actuación infractora.
- i) El número de plazas de los alojamientos turísticos.
- j) El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.
- k) La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador.
- l) La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

2. Se entiende por reincidencia la comisión por parte de la persona responsable en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

3.- Se entiende por reiteración la comisión de dos o más infracciones de índole diversa en materia turística en un plazo de un año, sin necesidad de que sean de la misma naturaleza o que existan entre ellas una conexión directa. Se entiende por reiteración la comisión en el plazo de dos años, de dos o más infracciones de cualquier carácter que así hayan sido declaradas por resolución firme en vía administrativa.

4.- Cuando la comisión de la infracción supusiera un resultado más beneficioso para la persona infractora que el cumplimiento de la norma vulnerada, se podrá considerar esta circunstancia como agravante para la imposición de la sanción de multa en su grado máximo.

Artículo 138.- Prescripción de las sanciones

1. Las sanciones previstas en la presente ley prescribirán:

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

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

3.- Interrumpirá la prescripción la iniciación, del procedimiento de ejecución, reanudándose el plazo si aquel está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

Artículo 139.- Medidas cautelares

1.- Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolverlo de oficio podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, a fin de garantizar la seguridad de las personas usuarias o la protección del interés general.

2.- Dichas medidas deberán ajustarse a los principios de efectividad y de menor onerosidad y deberán ser proporcionadas a la naturaleza y gravedad de las presuntas infracciones.

3.- Dichas medidas cautelares podrán consistir:

a) Cierre de las empresas, establecimientos y las viviendas o habitaciones de uso turístico que no cumplan los requisitos establecidos legalmente para el ejercicio de la actividad.

b) Suspensión del funcionamiento de estos hasta que se subsanen los defectos observados o se cumplan los requisitos legalmente establecidos.

Artículo 140.- Multas coercitivas.

1.- Los órganos competentes, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento realizado y se constate el incumplimiento persistente relativo a la falta de adecuación de la actividad o de los establecimientos turísticos a los requisitos y condiciones establecidas en la presente Ley o en su desarrollo reglamentario, la no suspensión o cese inmediato de una acción infractora o la no subsanación de una omisión, podrán imponer multas coercitivas conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

2.- La cuantía de cada una de dichas multas coercitivas no superará el veinte por ciento de la sanción fijada para la infracción cometida

3.- Las multas coercitivas son independientes y compatibles con otras que puedan imponerse en concepto de sanción.

4.- Para la imposición de multas coercitivas se requerirá.

a) La existencia de una resolución sancionadora firme que contenga la obligación clara y determinada cuyo cumplimiento se pretende forzar.

b) Un requerimiento expreso y motivado dirigido al obligado, en el que se le inste al cumplimiento voluntario de la obligación en un plazo determinado, advirtiéndole de forma clara de la posibilidad de imposición de multas coercitivas en caso de persistir el incumplimiento, así como de la cuantía de estas y su periodicidad. El plazo concedido deberá ser razonable y suficiente para el cumplimiento.

c) La constatación formal del incumplimiento por parte del obligado una vez transcurrido el plazo otorgado en el requerimiento.

5.- Las multas coercitivas se reiterarán por periodos de tiempo sucesivos y determinados, cuya duración será establecida por el órgano competente atendiendo a la complejidad de la obligación incumplida y al grado de resistencia manifestado por la persona obligada. La imposición de cada nueva multa coercitiva se mantendrá hasta que se verifique la efectiva adecuación a la normativa o la subsanación completa de la omisión o acción que motivó el requerimiento inicial.

En todo caso, los criterios para la imposición de las multas coercitivas tendrán un intervalo entre ellas de quince días. La cuantía de cada una de dichas multas no superará el veinte por ciento de la multa fijada para la infracción cometida.

Artículo 141.- Órganos competentes

1.- El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos competentes en materia de turismo que la tengan expresamente atribuida por disposición de rango legal o reglamentario.

2.- Lo dispuesto en el apartado anterior se entenderá siempre sin perjuicio de la debida separación entre la fase de instrucción y de resolución, que se encomendarán a órganos administrativos diferenciados. En ningún caso la persona instructora será designada por el órgano competente para resolver.

3.- Los órganos competentes del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo sancionarán las infracciones en materia de turismo cometidas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, cualquiera que sea el domicilio social de la persona responsable.

CAPITULO V

Procedimiento sancionador

Artículo 142.- Normativa aplicable

El procedimiento sancionador se regirá por lo dispuesto en la Ley 1/2023, de 16 de marzo, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, o norma que la sustituya.

Artículo 143.- Incoación del procedimiento.

1.- El procedimiento podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.

2.- El procedimiento sancionador en materia turística se iniciará de oficio en los siguientes supuestos:

a) Por iniciativa propia. Se entiende por propia iniciativa la actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de las circunstancias, conductas o hechos objeto del procedimiento por el órgano competente para el ejercicio de la potestad sancionadora.

b) Por actas levantadas por la Inspección de Turismo.

c) Por petición razonada de la autoridad u órgano administrativo que tenga conocimiento de una presunta infracción.

d) En virtud de denuncia, queja o reclamación

3.- Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente para el ejercicio de la potestad sancionadora podrá abrir un periodo de información o actuaciones previas, encomendando al personal inspector con el objeto de determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

4.- Se iniciará también a instancia de parte interesada mediante la presentación de una solicitud de apertura motivada que contenga, además de lo requerido en el artículo 66.1 de la ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas los hechos constitutivos de la infracción, fecha en que se produjeron, y cuando sea posible, precepto en que se encuentre tipificado, personas presuntamente responsables y sanción que corresponda. La solicitud irá acompañada de cuanta documentación o pruebas en que la persona interesada funde su condición y pretensión. Tras dar traslado a la persona presuntamente responsable a fin de que alegue lo que a su derecho convenga, el órgano competente para resolver decidirá sobre la admisibilidad de la solicitud de apertura. Se inadmitirá cuando no contenga con claridad necesaria los extremos señalados, carezca notoriamente de fundamento o la persona denunciante no tenga la condición de persona interesada.

Artículo 144.- Acuerdo de iniciación.

1.- Cuando existan indicios racionales de infracción el órgano competente dictará el Acuerdo de Incoación del procedimiento sancionador.

2.- El Acuerdo de Incoación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) La identificación del presunto infractor o infractores.
- b) La identificación de las personas perjudicadas.
- c) La descripción de los hechos que se le imputan, con la posible calificación jurídica de la infracción, y las sanciones que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- d) La identificación del órgano instructor, con expresa indicación de su régimen de recusación.
- e) El órgano competente para la resolución del procedimiento y la norma que le atribuya la competencia.
- f) La indicación expresa del derecho del presunto infractor a formular alegaciones y a proponer la práctica de pruebas que estime pertinentes para su defensa, así como el plazo para ello, que no será inferior a quince días hábiles desde la notificación del acuerdo.
- g) La advertencia de que, en caso de no presentar alegaciones ni proponer pruebas en el plazo establecido, el acuerdo de incoación podrá ser considerado propuesta de resolución si en él se incluyen los elementos suficientes para ello.

h) La indicación de la posibilidad de reconocer voluntariamente la responsabilidad o de realizar el pago anticipado de la sanción y de los efectos que dicho reconocimiento o pago conlleven.

i) Las medidas cautelares que se hayan acordado por el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que se puedan adoptar durante dicho procedimiento de conformidad con el artículo 140.

Artículo 145.- Reconocimiento de responsabilidad

1.- Iniciado el procedimiento sancionador, si la persona presunta infractora antes de su resolución reconoce su responsabilidad, se dará por finalizado el procedimiento.

2.- Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará las siguientes reducciones sobre el importe de la sanción propuesta:

a) Si la persona infractora reconoce voluntariamente su responsabilidad, aceptando los hechos que se le imputan y su calificación jurídica, se aplicará una reducción del 25% sobre el importe de la sanción impuesta.

b) Si la persona infractora procede al pago voluntario de la sanción, mediante la satisfacción de la obligación pecuniaria establecida, en cualquier momento anterior a la resolución, se aplicará una reducción del 25% sobre el importe de la sanción impuesta.

c) Si se dan los dos supuestos anteriores conjuntamente, las reducciones de la sanción se acumularán y se aplicará una reducción del 50% sobre su importe. Igualmente, también implicaría la terminación del procedimiento.

3.- Para que dichas reducciones puedan aplicarse, el infractor deberá renunciar o desistir a presentar o interponer alegaciones, acciones o recursos en vía administrativa contra la sanción.

4.- Las citadas reducciones deberán estar recogidas expresamente en la notificación de iniciación del procedimiento.

5. El reconocimiento de responsabilidad no impide que pueda continuar la tramitación del procedimiento sancionador si existen indicios razonables de fraude o encubrimiento de otras personas o entidades.

Artículo 146.- Caducidad del procedimiento

1. Si la resolución del procedimiento sancionador no hubiera sido notificada en el plazo de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación, se producirá su caducidad.

2. Dicho plazo quedará interrumpido, además de en los supuestos recogidos en la Ley 1/2023, de 16 de marzo, mientras el procedimiento se encuentre paralizado por causas imputables a las personas interesadas.

3. La caducidad del procedimiento sancionador no producirá por sí sola la prescripción de las acciones de la Administración sobre la misma. Los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción de las infracciones.

4. En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se

hubiera mantenido igual de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán cumplimentarse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia a la persona interesada.

Disposición Adicional Primera.- Actualización de cuantías

La cuantía de las sanciones establecidas en la presente ley podrá actualizarse mediante Orden de la persona titular de departamento competente en materia de turismo, en función de la evolución del índice de precios al consumo.

Disposición Adicional Segunda.- Regulación de nuevas figuras de alojamiento y otras figuras

El Departamento competente en materia de turismo, podrá regular las nuevas tipologías o modalidades de alojamientos que puedan surgir, así como otras figuras de actividades turísticas.

Disposición Adicional Tercera.- Mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos

El Departamento competente en materia de turismo fomentará la resolución de conflictos que se produzcan entre las empresas turísticas y las personas turistas a través de la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Disposición Adicional Cuarta.- Inscripción de sanciones en el registro de empresas y actividades turísticas

La inscripción de las sanciones graves y muy graves en el registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi se determinará reglamentariamente.

Disposición Transitoria Primera.- Régimen transitorio de los Procedimientos sancionadores

La presente ley no será de aplicación a los procedimientos sancionadores que se encontrasen iniciados en el momento de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán según las disposiciones vigentes en el momento de su inicio, salvo que esta norma resultase más favorable para la persona presuntamente infractora.

Disposición Transitoria Segunda.- Aplicación transitoria de la normativa reglamentaria.

En tanto no se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto en la presente ley, se aplicará a las empresas y actividades turísticas la normativa actual, en lo que no se oponga a lo dispuesto en la presente ley.

Disposición Transitoria Tercera.- Procedimientos de inicio de actividad o prestación de servicio turístico iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley.

Los procedimientos de inicio de la actividad o prestación de servicio turístico cuya tramitación se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley se regirán por la normativa vigente en el momento de su inicio.

Disposición Derogatoria Única. - Derogación Normativa

Quedan derogados:

- 1.- Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo.

2.- DECRETO 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico.

3.- Cualquier disposición de igual o inferior rango que se oponga a lo establecido en la presente ley.

Disposición Final Primera.- Desarrollo reglamentario

Se faculta a la persona titular del Departamento competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de esta ley.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.