



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 7/2011, de 27 de octubre, del Turismo de Galicia.

Comunidad Autónoma de Galicia  
«DOG» núm. 216, de 11 de diciembre de 2011  
«BOE» núm. 291, de 3 de diciembre de 2011  
Referencia: BOE-A-2011-19058

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	7
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales. . . . .	10
Artículo 1. Objeto y fines. . . . .	10
Artículo 2. Ámbito de aplicación. . . . .	11
TÍTULO I. Organización y competencias de la Administración gallega . . . . .	11
Artículo 3. Administraciones públicas competentes en materia de turismo. . . . .	11
Artículo 4. Competencias de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia. . . . .	11
Artículo 5. Competencias municipales. . . . .	12
Artículo 6. Competencias de las entidades locales supramunicipales. . . . .	12
Artículo 7. Consejo del Turismo de Galicia. . . . .	13
Artículo 8. Red Gallega de Oficinas de Turismo. . . . .	13
Artículo 9. Comunidades gallegas en el exterior. . . . .	13
TÍTULO II. Derechos y obligaciones de la usuaria y usuario turísticos . . . . .	14
Artículo 10. Concepto de usuaria o usuario turísticos. . . . .	14
Artículo 11. Derechos de las usuarias y usuarios turísticos. . . . .	14
Artículo 12. Derecho de información. . . . .	14
Artículo 13. Derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos. . . . .	14
Artículo 14. Derecho a la seguridad. . . . .	14
Artículo 15. Derecho a la tranquilidad e intimidad. . . . .	14

Artículo 16. Derecho a formular quejas y reclamaciones. . . . .	15
Artículo 17. Derecho de no discriminación. . . . .	15
Artículo 18. Derechos de las usuarias y usuarios turísticos ante la administración. . . . .	15
Artículo 19. Obligaciones de las usuarias y usuarios turísticos. . . . .	15
TÍTULO III. De los recursos, organización y calidad turísticos. . . . .	16
Artículo 20. Objetivos generales. . . . .	16
Artículo 21. Recursos y productos turísticos. . . . .	16
Artículo 22. Plan de organización turística de Galicia. . . . .	16
Artículo 23. Geodestinos turísticos. . . . .	16
Artículo 24. Territorios de preferente actuación turística. . . . .	17
Artículo 25. Procedimiento de declaración de territorio de preferente actuación turística. . . . .	17
Artículo 26. Contenido del plan de actuación integral. . . . .	17
Artículo 27. Declaración de municipios turísticos. . . . .	18
Artículo 28. Servicios mínimos de los municipios turísticos. . . . .	18
Artículo 29. Efectos de la declaración de municipio turístico. . . . .	19
Artículo 30. Pérdida de la condición de municipio turístico. . . . .	19
Artículo 31. Galicia como marca turística. . . . .	19
Artículo 32. De la calidad turística. . . . .	19
TÍTULO IV. De la ordenación de las empresas turísticas. . . . .	20
CAPÍTULO I. De los derechos y obligaciones de las empresas turísticas. . . . .	20
Artículo 33. Concepto. . . . .	20
Artículo 34. Derechos de las empresarias y empresarios turísticos. . . . .	20
Artículo 35. Obligaciones de las empresarias y empresarios turísticos. . . . .	20
CAPÍTULO II. Aspectos básicos para el desarrollo de la actividad turística. . . . .	21
Artículo 36. Libertad de empresa, establecimiento y prestación de servicios. . . . .	21
Artículo 37. Protección de los derechos de las personas en la actividad turística. . . . .	22
Artículo 38. Protección del patrimonio natural y cultural de Galicia. . . . .	22
Artículo 39. Intrusismo profesional. . . . .	22
CAPÍTULO III. Régimen para el ejercicio de actividades y prestación de servicios turísticos. . . . .	22
Artículo 40. Clasificación. . . . .	22
Artículo 41. Régimen general de inicio de la actividad turística. . . . .	22

Artículo 42. Cambios sustanciales en las actividades turísticas sujetas a declaración responsable. . . . .	23
Artículo 43. Comunicación de cambios no sustanciales y cese de la actividad. . . . .	23
Artículo 44. Actuación administrativa de comprobación. . . . .	23
Artículo 45. Régimen específico para los campamentos de turismo. . . . .	24
Artículo 46. Bajas de oficio y modificación de la clasificación. . . . .	24
Artículo 47. Tramitación electrónica. . . . .	24
Artículo 48. Facultad de dispensa. . . . .	24
Artículo 49. Informe potestativo previo. . . . .	24
Artículo 50. Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia. . . . .	25
Artículo 51. Inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia. . . . .	25
Artículo 52. Régimen, comunicación y publicidad de precios. . . . .	26
<b>CAPÍTULO IV. De las empresas de alojamiento turístico . . . . .</b>	<b>26</b>
Artículo 53. Concepto. . . . .	26
Artículo 54. Principio de unidad de explotación. . . . .	26
Artículo 55. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico. . . . .	26
Artículo 56. Establecimientos hoteleros. . . . .	27
Artículo 57. Hoteles. . . . .	27
Artículo 58. Clasificación. . . . .	27
Artículo 59. Hotel apartamento. . . . .	27
Artículo 60. Hotel balneario. . . . .	27
Artículo 61. Hotel talaso. . . . .	28
Artículo 62. Pensiones. . . . .	28
Artículo 63. Posadas. . . . .	28
Artículo 64. Apartamentos turísticos. . . . .	28
Artículo 65. Viviendas turísticas. . . . .	28
Artículo 65 bis. Viviendas de uso turístico. . . . .	29
Artículo 66. Campamentos de turismo. . . . .	30
Artículo 67. Establecimientos de turismo rural. . . . .	30
Artículo 68. Agroturismo. . . . .	30
Artículo 69. Hospederías rurales. . . . .	30
Artículo 70. Pazos y otras edificaciones singulares. . . . .	31

Artículo 71. Casas rurales. . . . .	31
Artículo 72. Aldeas de turismo rural. . . . .	31
Artículo 73. Régimen de explotación. . . . .	31
Artículo 74. Albergue turístico. . . . .	31
CAPÍTULO V. De las empresas de restauración . . . . .	32
Artículo 75. Concepto. . . . .	32
Artículo 76. Exclusiones. . . . .	32
Artículo 77. Clasificación. . . . .	32
Artículo 78. Restaurantes. . . . .	32
Artículo 79. Cafeterías. . . . .	32
Artículo 80. Bares. . . . .	32
CAPÍTULO VI. De las empresas de intermediación . . . . .	33
Artículo 81. Concepto. . . . .	33
Artículo 82. Clasificación. . . . .	33
Artículo 83. Agencias de viaje. . . . .	33
Artículo 84. Clasificación de las agencias de viajes. . . . .	33
Artículo 85. Centrales de reservas. . . . .	33
Artículo 86. Garantías. . . . .	34
CAPÍTULO VII. De los complejos turísticos . . . . .	34
Artículo 87. Complejos turísticos. . . . .	34
TÍTULO V. De las empresas de servicios turísticos complementarios. . . . .	34
Artículo 88. Concepto y requisitos. . . . .	34
TÍTULO VI. De las profesiones turísticas. . . . .	35
Artículo 89. Concepto. . . . .	35
Artículo 90. De las guías y los guías de turismo. . . . .	35
TÍTULO VII. Promoción y fomento del turismo . . . . .	35
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	35
Artículo 91. Competencias y principios de actuación. . . . .	35
CAPÍTULO II. Medidas de promoción y fomento . . . . .	36
Artículo 92. Medidas de promoción turística. . . . .	36
Artículo 93. Fiestas de interés turístico de Galicia. . . . .	36

Artículo 94. Fomento del turismo. . . . .	36
Artículo 95. Ayudas y subvenciones. . . . .	37
Artículo 96. Fomento de los estudios turísticos. . . . .	37
TÍTULO VIII. Disciplina turística . . . . .	38
CAPÍTULO I. Inspección turística. . . . .	38
Artículo 97. Ámbito de actuación de la inspección turística. . . . .	38
Artículo 98. Escala de inspección turística. . . . .	38
Artículo 99. Funciones de la inspección turística. . . . .	38
Artículo 100. Facultades de las inspectoras e inspectores de turismo. . . . .	39
Artículo 101. Deberes de las personas titulares de empresas y actividades turísticas y del personal a su servicio. . . . .	39
Artículo 102. Deberes del personal de la inspección turística. . . . .	39
Artículo 103. Coordinación interadministrativa. . . . .	40
Artículo 104. Formalización de la actuación inspectora. . . . .	40
Artículo 105. Actas de inspección y de infracción. . . . .	40
Artículo 106. Cierre de establecimientos y suspensión de actividades. . . . .	41
CAPÍTULO II. Régimen sancionador. . . . .	41
Sección 1.ª Disposiciones generales . . . . .	41
Artículo 107. Sujetos responsables. . . . .	41
Artículo 108. Concurrencia de sanciones y vinculaciones con el orden jurisdiccional penal. . . . .	41
Sección 2.ª Infracciones . . . . .	41
Artículo 109. Infracciones leves. . . . .	41
Artículo 110. Infracciones graves. . . . .	42
Artículo 111. Infracciones muy graves. . . . .	43
Artículo 112. Reincidencia. . . . .	43
Artículo 113. Prescripción de las infracciones. . . . .	43
Sección 3.ª Sanciones . . . . .	44
Artículo 114. Determinación de las sanciones. . . . .	44
Artículo 115. Sanciones accesorias. . . . .	44
Artículo 116. Graduación de las sanciones. . . . .	44
Artículo 117. Publicidad de las sanciones. . . . .	45
Artículo 118. Prescripción de las sanciones. . . . .	45

Artículo 119. Órganos competentes para la imposición de sanciones. . . . .	45
Sección 4.ª Procedimiento sancionador . . . . .	45
Artículo 120. Regulación del procedimiento sancionador. . . . .	45
Artículo 121. Conciliación, reparación y rectificación. . . . .	45
Artículo 122. Incoación del procedimiento sancionador. . . . .	46
Artículo 123. Medidas provisionales. . . . .	46
Artículo 124. Resolución del procedimiento sancionador. . . . .	46
Artículo 125. Ejecución de las resoluciones sancionadoras. . . . .	47
TÍTULO IX. Del arbitraje . . . . .	47
Artículo 126. Arbitraje. . . . .	47
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	47
Disposición adicional primera. Consejo del Turismo de Galicia. . . . .	47
Disposición adicional segunda. Trabajo en igualdad. . . . .	47
Disposición adicional tercera. Actualización de la cuantía de las sanciones. . . . .	47
Disposición adicional cuarta. Agencia de Turismo de Galicia. . . . .	48
Disposición adicional quinta. Albergues de peregrinos de los caminos de Santiago. . . . .	48
<i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .	48
Disposición transitoria primera. Régimen transitorio. . . . .	48
Disposición transitoria segunda. Procedimientos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente ley. . . . .	48
Disposición transitoria tercera. Adaptación de los albergues de peregrinos de los caminos de Santiago a la normativa de desarrollo de la ley. . . . .	48
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	48
Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .	48
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	49
Disposición final primera. Habilitación para el desarrollo reglamentario. . . . .	49
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	49
Santiago de Compostela, 27 de octubre de 2011.–El Presidente, Alberto Núñez Feijóo. . . . .	49

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 27 de diciembre de 2019

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

En virtud de los artículos 148.1.18 de la Constitución española y 27.21 del Estatuto de autonomía, la Comunidad Autónoma de Galicia tiene competencia exclusiva para la promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

La presente ley, que deroga la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia, se justifica por la necesidad de eliminar imprecisiones conceptuales y resolver disfunciones y lagunas en la regulación de un sector clave de la economía gallega, a la vez que pretende dar respuesta a las demandas del sector y de los agentes sociales, contempladas en el Plan de acción del turismo de Galicia, y establecer cauces que permitan fortalecer la posición de la empresa turística gallega en un entorno de gran competitividad.

El Plan de acción del turismo de Galicia es el resultado de una reflexión con el sector privado y público del estado del turismo en Galicia; un documento que presenta las líneas básicas a desarrollar en materia turística para llevar a cabo una gestión integral del turismo que permita una consolidación del sector y su mayor proyección hacia el futuro. Una de sus conclusiones ha sido la necesidad de abordar la modificación de la normativa turística actual para modernizar el marco legislativo y adecuarlo a las necesidades que presenta la oferta y las exigencias de la demanda, con la finalidad de lograr un destino turístico atractivo, diferenciador y competitivo en servicios.

Los objetivos establecidos por la presente ley son coincidentes con los perseguidos por el Tratado de Lisboa, que en su artículo 195 hace una referencia expresa a la importancia del sector turístico y a la voluntad de la Unión Europea de promover la competitividad entre las empresas del sector de los países miembros de la Unión Europea, estableciendo medidas específicas destinadas a complementar las acciones de los estados miembros que permitan el buen desarrollo de la actividad empresarial turística.

Se reafirma la presente norma en los objetivos de la Ley 1/2010, de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, que modificó la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia, y que determina la eliminación de los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de quienes presten servicios en los estados miembros y a la libre circulación de servicios entre los estados miembros y garantiza, tanto a las personas destinatarias como a las prestadoras de servicios, la seguridad jurídica necesaria para el ejercicio efectivo de estas libertades fundamentales del Tratado de la Unión Europea.

La ley también tiene en cuenta las recomendaciones del Dictamen del Comité de las Regiones 2009/C 200/03. La Administración turística gallega comparte el espíritu de este dictamen y muchas de las valoraciones que en el mismo se plasman son ya líneas de trabajo que se estiman prioritarias para el desarrollo turístico en Galicia, pues, una vez que se reconoce la importancia y alcance de este sector en la economía gallega, lo que se precisa es sentar las bases legales que le permitan proseguir en la búsqueda de la calidad y excelencia turística alcanzando una mayor rentabilidad económica pero, y sobre todo, reforzando el papel social del turismo.

Esta dimensión social del turismo no se basa exclusivamente en su capacidad para generar empleo, sino que también hace referencia a las posibilidades de generar y distribuir mejor la riqueza, potenciando zonas ricas en recursos pero pobres en infraestructuras y estableciendo áreas de actuación para aprovechar las sinergias que se producen entre las iniciativas de los distintos agentes públicos y privados. Por ello, en Galicia el turismo juega un papel importante como factor de reequilibrio territorial y cohesión social, como instrumento vertebrador del territorio. No obstante, el desarrollo turístico tiene que ser sostenible, respetuoso con los recursos en que se asienta la imagen de Galicia: naturaleza,

medio ambiente y paisaje, pero también patrimonio cultural y lingüístico, especialmente los caminos de Santiago, enogastronomía, tradiciones y costumbres; en definitiva, una cultura propia. Estos aspectos, que hacen de Galicia un destino único y diferencial, tienen que ser el eje de la comunicación promocional de las administraciones y empresas turísticas, que deben trabajar conjuntamente bajo la marca de Galicia como marca turística global.

Todo ello no será posible si no se refuerza el capital humano, imprescindible para conseguir los niveles de calidad y competitividad deseados. La profesionalización de los recursos humanos a todos los niveles, la mejora en el empleo turístico y la investigación e innovación son otros aspectos que también se contemplan en la presente ley y en los cuales se incidirá en su posterior desarrollo reglamentario.

2

La ley está estructurada en un título preliminar y nueve títulos, que comprenden ciento veintiséis artículos, cinco disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El título preliminar define el objeto y fines de la ley y su ámbito de aplicación. Dada la amplitud del campo material de la actividad turística, se hace imprescindible una delimitación previa que concrete qué aspectos de la realidad de nuestro ámbito deben ser objeto de consideración en la presente norma.

El título I está dedicado a la organización y competencias de la Administración turística gallega. En este título se diferencian las competencias que corresponden a la Administración autonómica y a las administraciones locales, ya sean municipales o supramunicipales, así como, en su caso, a las entidades instrumentales del sector público autonómico.

Este título regula el Consejo del Turismo de Galicia como órgano de asesoramiento en materia de turismo, en sustitución del Consejo Regulador del Turismo de Galicia establecido en la Ley 14/2008, que no llegó a entrar en funcionamiento. La nueva regulación le otorga un papel más acorde con la figura de órgano de asesoramiento y consulta y fija unas funciones consideradas básicas para el desarrollo turístico de Galicia. La composición del nuevo órgano, con un máximo de veinticinco vocales, permite una mayor participación tanto de las administraciones públicas con competencias en materia turística o en otras estrechamente vinculadas a la misma como de las asociaciones más representativas del sector turístico, sindical y de protección al consumidor y usuario.

También se contemplan en este título I las bases sobre las cuales se asentará la futura Red de Oficinas de Turismo, así como la cooperación que puede establecerse para la promoción turística entre la Xunta de Galicia y las entidades representativas de las comunidades gallegas en el exterior para la promoción turística.

El título II define el concepto de usuarias y usuarios turísticos, enumera sus derechos y obligaciones y establece el deber de las administraciones públicas competentes de velar por su respeto y cumplimiento.

El título III califica los recursos de interés turístico y aborda la calidad turística. Se define en este título el Plan de organización turística de Galicia como modelo de desarrollo turístico que contará, al menos, con áreas turísticas, geodestinos turísticos y territorios de preferente actuación turística.

En la promoción de los recursos turísticos se promoverá la proyección interior y exterior de Galicia como marca turística y global de calidad. Este título también contiene la regulación de los municipios turísticos y fija las condiciones necesarias para obtener esta denominación y los servicios mínimos que habrán de prestarse en los mismos.

El título IV contiene la ordenación de las empresas turísticas y se divide en siete capítulos.

El capítulo I define el concepto de empresa turística y establece su marco jurídico a través de un elenco de derechos, así como de un conjunto de obligaciones, tendentes a garantizar el uso y disfrute de los servicios turísticos en Galicia.

En el capítulo II se estipula la libertad de empresa, que queda garantizada sin más limitaciones que las que legal y reglamentariamente sean establecidas, si bien se hace hincapié en que esta libertad ha de respetar y proteger los derechos de las personas así como el patrimonio natural y cultural de Galicia.

El capítulo III concreta los requisitos generales a que están sujetas las empresas turísticas para el ejercicio de su actividad, con una detallada regulación de la declaración responsable como regla general y de la autorización administrativa como excepción.

La parte final de este capítulo hace referencia al Registro de Empresas y Actividades Turísticas y establece su finalidad y el objeto de inscripción, que será de oficio.

El capítulo IV trata de las empresas de alojamiento turístico y determina las diferentes modalidades de la actividad de alojamiento. Se fija el concepto de principio de unidad de explotación en aras a garantizar a las usuarias y usuarios turísticos un interlocutor único responsable en la prestación de los servicios que ofertan las empresas de alojamiento. Se establece la reserva de la denominación de posada para su gestión por la Administración autonómica.

Respecto a los establecimientos hoteleros, las novedades son la regulación del grupo de pensiones, que sustituye al grupo de residencias turísticas de la Ley 14/2008, y la posibilidad de clasificar los hoteles en hoteles balnearios u hoteles talasos si cumplen con los requisitos exigidos, al entender que el turismo termal y de talasoterapia configura un producto turístico destacable de la oferta gallega.

En el mismo sentido se modifica la clasificación de los establecimientos de turismo rural y se incorporan los grupos de hospederías rurales, pazos y otras edificaciones singulares y aldea de turismo rural. La nueva clasificación pretende conservar el alojamiento de turismo rural como un producto singular, diferencial y valorizador tanto del patrimonio cultural como medioambiental de Galicia sin colisionar ni confundirse con el concepto de turismo en el medio rural. Finalmente, además de fijar como tipos de establecimientos de alojamiento turístico los campamentos de turismo y los albergues turísticos, se profundiza en el concepto de apartamento y vivienda turísticos.

El capítulo V se ocupa de las empresas de restauración y mantiene las categorías de restaurantes, cafeterías y bares.

El capítulo VI, referido a las empresas de intermediación, establece los conceptos de agencias de viajes y centrales de reservas y determina sus categorías.

Finaliza este título con el capítulo VII, que define los complejos turísticos.

El título V regula las empresas de servicios turísticos complementarios, entendidas como aquellas empresas y actividades que, sin ser estrictamente turísticas, pueden incidir en el desarrollo turístico.

La presente ley se marca como uno de sus objetivos la profesionalización del sector y, por ello, hace una referencia, en el título VI, a las profesiones turísticas, especialmente a las guías y los guías turísticos, un colectivo fuertemente afectado por la Directiva 2006/123/CE, respecto al cual reglamentariamente se fijarán las condiciones de acceso, el ámbito de actuación y los demás requisitos precisos para el ejercicio de esta profesión con arreglo a la normativa europea, en aras de evitar el intrusismo.

La promoción y el fomento del turismo son las materias tratadas en el título VII.

El capítulo I establece las competencias y los principios de actuación.

El capítulo II regula las medidas de promoción y fomento, con las que se pretende conseguir un impulso del turismo mediante la puesta en valor de aquellos recursos singulares de Galicia basados en la cultura y lengua propia y en las tradiciones de hondas raíces populares, así como en las fiestas consolidadas y altamente participativas, que podrán conseguir el reconocimiento de fiestas de interés turístico de Galicia.

Ese impulso, que también servirá para desestacionalizar la demanda, permitirá la configuración de productos turísticos altamente cualificados en modalidades como rural o termal, cultural o náutico/marinero, congresual o de aventura, etc.

Los logros de esta actividad de fomento tendrán visibilidad a través de diferentes medidas de promoción turística, pudiendo reforzarse ambas facetas mediante la concesión de subvenciones y ayudas, para aquellos colectivos públicos y privados que apuesten por la modernización y mejora de las actividades e infraestructuras turísticas de Galicia.

Este capítulo hace una mención especial al fomento de los estudios turísticos, pues la calidad no puede conseguirse sin el factor humano, por lo cual la Administración autonómica propiciará una mejora de la formación para el sector.

El título VIII actualiza la normativa existente sobre la disciplina turística. Así, se contempla la regulación de la inspección turística, se formulan algunas redefiniciones de

tipos infractores y se perfilan, con mayor concreción, aspectos técnicos del ámbito procedimental sancionador.

En el título IX se regula la mediación como forma de resolución de conflictos que pudieran surgir en materias reguladas en la ley.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley del turismo de Galicia.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto y fines.*

1. La presente ley tiene por objeto la planificación, ordenación, promoción y fomento del turismo en la Comunidad Autónoma de Galicia y comprende la regulación de las siguientes materias:

- a) Las competencias y la organización administrativa en materia de turismo.
- b) La regulación de los derechos y deberes de las usuarias y usuarios turísticos.
- c) La definición y promoción de los recursos turísticos, de la calidad turística y del desarrollo del Plan de organización turística de Galicia.
- d) La ordenación general de la actividad turística: empresas turísticas, profesiones turísticas, promoción y fomento del turismo y disciplina turística.

2. Los fines que persigue la presente ley, a los que la Administración autonómica acomodará sus actuaciones, son:

- a) La promoción y el estímulo de un sector turístico gallego competitivo, de calidad y accesible.
- b) El fomento de la cooperación interterritorial y la búsqueda de un reequilibrio territorial a través de la política turística.
- c) El impulso de la desestacionalización del sector turístico.
- d) La diversificación de la oferta turística.
- e) El impulso del sector como generador de riqueza a través de la elevación de la estancia media y del gasto medio por turista.
- f) El establecimiento de estándares que garanticen la sostenibilidad del desarrollo turístico y la conservación y difusión del patrimonio cultural de Galicia.
- g) El impulso del turismo como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura e identidad gallega.
- h) La garantía y protección de los derechos de las usuarias y usuarios turísticos y la información y concienciación sobre sus deberes.
- i) La erradicación de la clandestinidad y de la competencia desleal.
- j) El impulso de la profesionalización del sector, con la mejora de la formación de los recursos humanos para una mejora en las condiciones de trabajo del sector turístico, en particular en el uso de las nuevas tecnologías y en las competencias lingüísticas.
- k) El empleo de calidad como garantía de turismo de calidad.
- l) El impulso de los programas de investigación y desarrollo turístico (I+D+T) que faciliten la incorporación de las empresas turísticas gallegas a la sociedad del conocimiento.
- m) La promoción de la comercialización de los recursos y de las empresas turísticas dentro y fuera de Galicia.
- n) La promoción de Galicia como destino turístico de calidad, con garantía de su tratamiento unitario en la difusión interior y exterior de los recursos del país.
- ñ) El estímulo a los procesos de cooperación y asociacionismo entre las empresas y entre los profesionales de los distintos sectores turísticos, así como la colaboración pública y privada.
- o) La planificación y diseño de acciones sobre los recursos turísticos para hacer un turismo accesible tanto a los recursos en sí mismos como para los colectivos más sensibles.

p) El fomento de los criterios de sostenibilidad en todas las acciones de desarrollo turístico, para conseguir un modelo turístico respetuoso con el medio ambiente y que profundice en la competitividad como eje central de la optimización del crecimiento de la oferta y recursos turísticos.

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

Las disposiciones de la presente ley se aplicarán a los siguientes sujetos:

- a) Administraciones, instituciones y empresas públicas vinculadas al sector turístico.
- b) Empresas turísticas.
- c) Profesionales turísticos.
- d) Cualquier entidad, empresarial o no, que preste servicios relacionados con el turismo y sea calificada por la administración con tal carácter.
- e) Usuaris y usuarios turísticos.

TÍTULO I

**Organización y competencias de la Administración gallega**

**Artículo 3.** *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) La Administración de la Xunta de Galicia.
- b) Los ayuntamientos.
- c) Las entidades locales supramunicipales.
- d) Los organismos autónomos y las entidades de derecho público constituidos por cualquiera de las administraciones indicadas, o adscritos a las mismas, para el ejercicio de las competencias que afecten al sector turístico.

2. Las competencias de las administraciones turísticas mencionadas en el apartado 1, siempre que no supongan el ejercicio de autoridad pública, podrán ejercerse a través de sociedades mercantiles públicas o recurriendo a otras fórmulas de derecho privado, con arreglo a lo establecido por la legislación aplicable en cada caso.

3. Las entidades supramunicipales que hubieran sido creadas expresamente con el fin de la promoción o gestión turística conjunta por ayuntamientos integrantes de un área con afinidades en cuanto a la explotación turística en ningún caso podrán estar participadas por las diputaciones provinciales.

**Artículo 4.** *Competencias de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.*

Corresponden a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través de la consejería competente en materia de turismo, entre otras, las siguientes atribuciones::

- a) La planificación y ejecución de medidas de ordenación del sector turístico de Galicia, así como la coordinación de las actuaciones que en este sentido puedan desarrollar las entidades locales y supramunicipales.
- b) La protección y preservación de los recursos turísticos existentes y el fomento de la creación de nuevos productos turísticos.
- c) La promoción y protección de la imagen de Galicia como marca turística.
- d) La declaración de municipios turísticos y fiestas de interés turístico, así como la definición y creación de geodestinos y la declaración de territorios de preferente actuación turística.
- e) La potenciación de la enseñanza del turismo y de la formación y perfeccionamiento de las profesionales y los profesionales del sector, acompañada de políticas sectoriales que tengan como objeto promover el empleo estable y de calidad en el sector.

f) El ejercicio de las potestades administrativas de planificación, programación, fomento, inspección y sanción previstas en la presente ley.

g) La gestión del Registro de Establecimientos y Actividades Turísticas de Galicia.

h) La elaboración de estadísticas turísticas y estudios relacionados con la materia, según la normativa estadística de Galicia.

i) La elaboración y aprobación de los planes precisos para la determinación y priorización de los objetivos a conseguir para el desarrollo turístico de Galicia.

j) 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.

k) La promoción y señalización de los Caminos de Santiago, así como su conservación y mantenimiento en colaboración con otras administraciones públicas.

Los actos relacionados con la señalización, así como con la conservación y el mantenimiento de la traza de los Caminos de Santiago que promueva la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia estarán sujetos a control municipal por medio de comunicación previa. En todos los casos será necesaria la autorización previa de la consejería competente en materia de patrimonio cultural, previo informe vinculante de la entidad pública instrumental con competencias en turismo.

l) Cualquier otra competencia en materia de turismo que se le atribuya en la presente ley o en otra normativa aplicable.

#### **Artículo 5. Competencias municipales.**

Corresponden a los ayuntamientos, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones:

a) La protección y promoción de los recursos turísticos de su término municipal.

b) El desarrollo de infraestructuras turísticas en el ámbito de su competencia.

c) Promover la declaración de municipio turístico y de fiestas de interés turístico.

d) La potenciación y promoción de la denominación de geodestino, según la definición contemplada en el artículo 23.1, del que formen parte, siempre bajo la marca turística «Galicia».

e) La colaboración con la Administración autonómica en proyectos e iniciativas de fomento y promoción turística instrumentada a través de fórmulas cooperativas adecuadas en cada caso.

f) La posibilidad de participación, a instancia de la Administración autonómica, en el proceso de elaboración de planes de ordenación, promoción e inversión en materia turística.

g) El ejercicio de las competencias turísticas que les sean atribuidas por la Administración de la Xunta de Galicia, de acuerdo con lo establecido por la legislación de régimen local.

h) La colaboración con la Xunta de Galicia en la protección de los derechos de las usuarias y usuarios turísticos.

#### **Artículo 6. Competencias de las entidades locales supramunicipales.**

1. Corresponden a las entidades locales supramunicipales, sin perjuicio de las competencias establecidas por la legislación de régimen local, las siguientes atribuciones:

a) La promoción de los recursos turísticos y geodestinos, según la definición contemplada en el artículo 23.1, que se determinen dentro de su ámbito territorial, en coordinación con todos los entes locales afectados y la Administración autonómica.

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

c) La articulación, coordinación y fomento de las estrategias de promoción derivadas del ámbito privado del sector turístico.

d) La contribución, a instancia de la Administración autonómica, a la formulación de los instrumentos de planificación turística.

2. Las entidades locales supramunicipales ejercerán sus competencias turísticas en coordinación con la consejería competente en materia de turismo y demás administraciones de su ámbito territorial.

**Artículo 7. Consejo del Turismo de Galicia.**

1. Se crea el Consejo del Turismo de Galicia, adscrito a la consejería competente en materia de turismo, como órgano colegiado y de asesoramiento, apoyo y propuesta para los asuntos referidos a la ordenación, promoción, fomento y desarrollo del turismo.

2. Son funciones del Consejo del Turismo de Galicia:

a) Informar, con carácter previo a su aprobación, las disposiciones reglamentarias que se dicten en desarrollo de la presente ley.

b) Evacuar los informes y consultas que, sobre planes y proyectos en materia turística, le sean solicitados por cualquiera de las administraciones públicas de Galicia.

c) Informar con carácter preceptivo los planes sectoriales de interés general.

d) Hacer sugerencias a las administraciones públicas de Galicia en cuanto a la adecuación del sector turístico a la demanda turística y la realidad social.

e) Elaborar un informe anual sobre la situación turística de Galicia.

f) Proponer líneas de investigación y estudio sobre cuestiones de interés para el turismo de Galicia.

g) Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan o deleguen.

3. El Consejo del Turismo de Galicia estará integrado por una presidenta o presidente, una vicepresidenta o vicepresidente y un número máximo de veinticinco vocales, que representarán a las administraciones públicas con competencias en materia turística, las organizaciones más representativas del sector turístico, sindical y de protección al consumidor y usuario y aquellas otras instituciones públicas o privadas que se determinen reglamentariamente.

4. El régimen de elección de los miembros del consejo, la organización y el funcionamiento interno serán objeto de desarrollo reglamentario. Se procurará en este órgano la composición de género equilibrada según lo previsto en la Ley 7/2004, de 16 de julio, gallega para la igualdad de mujeres y hombres, y en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

**Artículo 8. Red Gallega de Oficinas de Turismo.**

1. Son oficinas de turismo aquellas dependencias abiertas al público en general en que, de manera habitual y profesional, se facilita orientación, asistencia e información turística.

2. A fin de fomentar la imagen de Galicia como marca turística y proporcionar una información veraz, completa y homogénea adecuada a las necesidades de las personas visitantes, se crea la Red Gallega de Oficinas de Turismo, que estará integrada por las oficinas de turismo de titularidad de la Xunta de Galicia y aquellas otras de titularidad mayoritariamente pública que voluntariamente se integren en la misma.

3. Por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo se establecerán los requisitos que han de cumplir las oficinas que integren la Red Gallega de Oficinas de Turismo, el procedimiento para solicitar la adhesión voluntaria a la Red y los efectos de la integración.

**Artículo 9. Comunidades gallegas en el exterior.**

1. Sin perjuicio de las competencias de la Administración general del Estado y a fin de complementar la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia en el exterior en materia turística, que se lleva a cabo a través de las delegaciones de la Xunta de Galicia en el exterior, podrán suscribirse acuerdos con las entidades representativas de las comunidades gallegas en el exterior, como vehículo preferente de promoción turística fuera de nuestras fronteras.

2. La Xunta de Galicia garantizará a estas comunidades y a las federaciones, uniones y confederaciones en que se agrupen el acceso a la información sobre las disposiciones y la actividad de sus órganos en materia de turismo y promoverá la colaboración de las mismas con la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, de acuerdo con la legislación aplicable en la materia, para reforzar la presencia de la Comunidad Autónoma en el exterior, pudiendo prestar los servicios que se les encomienden en el ámbito de la promoción turística de Galicia y estableciendo, en su caso, ayudas públicas dirigidas a las mismas.

TÍTULO II

**Derechos y obligaciones de la usuaria y usuario turísticos**

**Artículo 10.** *Concepto de usuaria o usuario turísticos.*

Las usuarias y usuarios turísticos son las personas físicas o jurídicas que adquieren o consumen algún producto o servicio turístico o que, como destinatarios finales, los utilizan o manifiestan inequívocamente la demanda de su utilización.

**Artículo 11.** *Derechos de las usuarias y usuarios turísticos.*

Las usuarias y usuarios turísticos tendrán los derechos que a continuación se enumeran, con independencia de otros reconocidos por la normativa general:

- a) Derecho de información.
- b) Derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos.
- c) Derecho a la seguridad.
- d) Derecho a la tranquilidad e intimidad.
- e) Derecho a formular quejas y reclamaciones.
- f) Derecho de no discriminación.

**Artículo 12.** *Derecho de información.*

1. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a recibir información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y el precio de los productos y servicios que se le ofrecen antes de contratarlos. Dicha información será vinculante para el oferente en los términos establecidos en la legislación protectora de las consumidoras y consumidores.

2. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a obtener de la otra parte contratante todos los documentos que acrediten los términos de la contratación, así como las facturas emitidas, cuando fuesen legalmente exigibles.

3. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a exigir que, en un lugar de fácil visibilidad, se exhiban públicamente los distintivos acreditativos de la clasificación del establecimiento, el aforo, los precios de los servicios ofertados y cualquier otra variable de actividad, así como los símbolos de calidad normalizados y el régimen de uso de servicios e instalaciones.

4. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a ser protegido frente a la información o publicidad engañosa con arreglo a la normativa vigente y a recibir la prestación o servicio turístico en las condiciones acordadas o anunciadas, o bien a una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

**Artículo 13.** *Derecho a la calidad de los bienes y servicios adquiridos.*

La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la calidad del servicio, de acuerdo con el tipo de establecimiento y publicidad efectuada y en los términos de lo previsto en el artículo 32 de la presente ley.

**Artículo 14.** *Derecho a la seguridad.*

1. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la seguridad de su persona y de sus bienes, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a ser informado por la empresaria o el empresario turístico de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse del uso normal de las instalaciones y servicios, teniendo en cuenta su naturaleza y las circunstancias personales que pudiesen concurrir en la persona usuaria.

**Artículo 15.** *Derecho a la tranquilidad e intimidad.*

La usuaria o usuario turístico tiene derecho a la tranquilidad e intimidad de acuerdo con las características del establecimiento de que se trate.

**Artículo 16.** *Derecho a formular quejas y reclamaciones.*

1. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a formular quejas y reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la presente ley. Las empresas turísticas están obligadas a tener en sus establecimientos hojas de reclamaciones facilitadas por la Administración de la Xunta de Galicia. Su existencia habrá de ser anunciada de forma visible e inequívoca y habrán de ser entregadas, de forma inmediata, a las usuarias y usuarios cuando las solicitasen y, en su caso, tras el pago de los servicios prestados. Las características y el procedimiento para la tramitación de las hojas de reclamaciones se determinarán reglamentariamente.

2. La usuaria o usuario turístico, de acuerdo con lo establecido por la legislación aplicable, podrá solicitar la intervención de los órganos arbitrales, los cuales están obligados a llevar a cabo todas las actuaciones pertinentes para dar respuesta a su solicitud.

**Artículo 17.** *Derecho de no discriminación.*

La usuaria o usuario turístico tiene derecho a no sufrir discriminación en el acceso a los establecimientos de las empresas turísticas y en la prestación de servicios turísticos por razones de discapacidad, raza, lengua, nacionalidad, lugar de procedencia o residencia, sexo, opción sexual, religión, opinión o cualesquiera otras circunstancias personales o sociales, de acuerdo con lo que establece la Constitución y demás normativa específica sobre la materia.

**Artículo 18.** *Derechos de las usuarias y usuarios turísticos ante la administración.*

1. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a obtener de la administración pública competente información objetiva y veraz sobre los distintos aspectos del conjunto de la oferta turística de Galicia en el ámbito de sus respectivas competencias.

2. La usuaria o usuario turístico tiene derecho a que la administración pública competente procure la máxima eficacia en la atención y tramitación de sus quejas y reclamaciones.

3. La usuaria o usuario turístico podrá presentar las quejas y reclamaciones dirigidas a la administración pública competente en los términos establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

**Artículo 19.** *Obligaciones de las usuarias y usuarios turísticos.*

La usuaria o usuario turístico tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Respetar el ámbito social y cultural y el medio ambiente.
- b) Respetar, en el desarrollo de las actividades turísticas, los servicios y recursos turísticos que se pongan a su disposición, siendo responsable de los daños que cause.
- c) Pagar el precio de los servicios efectivamente recibidos en el lugar, tiempo y forma pactados, sin que la presentación de una queja o reclamación sea causa de exención.
- d) Cumplir las prescripciones y reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las empresas prestadoras del servicio turístico de que se trate, siempre que no fuesen contrarias a lo establecido en la legislación vigente.
- e) Comunicar al prestador del servicio las quejas y sugerencias pertinentes, de ser posible, antes de finalizar su consumo, sin perjuicio del derecho de formulación de quejas o reclamaciones.

TÍTULO III

**De los recursos, organización y calidad turísticos**

**Artículo 20.** *Objetivos generales.*

1. La Xunta de Galicia, a través de la consejería competente en materia de turismo, propiciará una ordenación racional, equilibrada y sostenible de los recursos turísticos con el objetivo de garantizar el equilibrio territorial, consolidando las áreas turísticas actuales con implantación en los mercados y desarrollando nuevos espacios con productos singulares y diferenciadores, todo ello en consonancia con la búsqueda de la excelencia y calidad de servicios para hacer del destino Galicia un referente turístico internacional.

2. Para conseguir este fin, establecerá los pertinentes cauces de cooperación con otras administraciones tanto estatales como autonómicas y locales, así como con el sector privado.

**Artículo 21.** *Recursos y productos turísticos.*

1. Son recursos turísticos todos los bienes materiales e inmateriales y las manifestaciones de la realidad física, social, histórica y cultural de Galicia que puedan generar o incrementar de forma directa o indirecta los flujos turísticos tanto del interior como del exterior de nuestra comunidad, propiciando repercusiones económicas favorables.

2. Son productos turísticos todos los bienes, servicios o actividades susceptibles de comercialización mediante contraprestación económica que tienen por finalidad satisfacer la demanda de las personas usuarias turísticas.

3. Por orden de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo podrán establecerse las características y los requisitos de aquellos recursos o productos turísticos de interés para la Comunidad Autónoma.

**Artículo 22.** *Plan de organización turística de Galicia.*

1. En orden a una adecuada ordenación del turismo de Galicia, la Xunta de Galicia elaborará el Plan de organización turística de Galicia, estableciendo las áreas turísticas en que se estructurará el territorio de la Comunidad Autónoma, para definir actuaciones de planificación, organización, inversión y promoción, con el objetivo de mejorar la oferta turística, la eficiencia del gasto público, la colaboración interadministrativa y la participación empresarial.

2. La Xunta de Galicia promoverá dicho plan, en consonancia con los instrumentos de ordenación del territorio y en particular con los planes y proyectos sectoriales, a fin de definir la implantación territorial de las infraestructuras, dotaciones e instalaciones necesarias relacionadas con el sector turístico.

3. La elaboración del plan se llevará a cabo en colaboración con las administraciones competentes en materia de turismo y contará con el informe preceptivo del Consejo del Turismo de Galicia.

4. La formulación y elaboración del Plan de turismo de Galicia y sus modificaciones o revisiones son competencia del departamento responsable de turismo de la Xunta de Galicia.

5. El Plan de turismo de Galicia estará sujeto a revisión, si las circunstancias lo justificasen o cuando se modificaran las directrices generales de ordenación del territorio.

**Artículo 23.** *Geodestinos turísticos.*

1. A los efectos de la presente ley, se entiende por geodestinos turísticos las áreas o espacios geográficos limítrofes que comparten una homogeneidad territorial basada en sus recursos turísticos naturales, patrimoniales y culturales, con capacidad para generar flujos turísticos y que, junto a su población, conforman una identidad turística diferenciada y singular.

2. La consejería competente en materia de turismo, en el ejercicio de sus competencias de planificación, ordenación y fomento de la actividad turística, podrá definir y crear denominaciones de geodestinos turísticos, a propuesta del órgano directivo competente en materia de turismo, que tendrá en cuenta las especiales características del territorio afectado por la denominación, las infraestructuras turísticas existentes y sus recursos turísticos, así como su potencial desarrollo en productos o segmentos turísticos altamente competitivos y cualesquiera otras circunstancias que se determinen reglamentariamente.

3. Con carácter previo a la definición y creación de la denominación de geodestino, la consejería competente en materia de turismo consultará esta propuesta con los ayuntamientos y entidades supramunicipales interesadas.

4. Los geodestinos tendrán un especial protagonismo en las acciones de promoción turística de la Administración autonómica. Podrán ser utilizados, tras su creación, tanto por entidades públicas como privadas, siempre dentro de la marca turística global «Galicia» y sin que puedan emplearse como nombre comercial, rótulo de establecimientos o vehículos y marcas de bienes y servicios.

**Artículo 24. Territorios de preferente actuación turística.**

1. Los territorios que por sus especiales características demanden una actuación específica y singular de las administraciones públicas con competencias en materia turística, a fin de garantizar la ejecución de una política turística común y especial, podrán ser declarados territorios de preferente actuación turística.

2. Para que un territorio sea declarado de preferente actuación turística será preciso que en el mismo concurren los requisitos que se establezcan reglamentariamente y, en todo caso, los siguientes:

a) Que disponga de recursos de interés turístico así evaluados en cada caso por la Administración autonómica.

b) Que el planeamiento urbanístico, de cada uno de los territorios, en su caso, tenga previsto el suelo preciso para la dotación de los equipamientos turísticos necesarios para la ejecución de las políticas turísticas que se formulen.

**Artículo 25. Procedimiento de declaración de territorio de preferente actuación turística.**

1. El procedimiento para la declaración de territorio de preferente actuación turística podrá iniciarse a solicitud del ayuntamiento o ayuntamientos interesados mediante acuerdo de las respectivas corporaciones, o de oficio por la consejería competente en materia de turismo, con audiencia a los ayuntamientos afectados.

2. La declaración como territorio de preferente actuación turística se efectuará por la consejería competente en materia de turismo, a propuesta del órgano directivo competente en materia de turismo.

3. La citada declaración conllevará la aprobación de un plan de actuación integral sobre el mismo, que se formalizará a través de los oportunos mecanismos de cooperación interadministrativa entre la consejería competente en materia de turismo, la entidad o entidades locales afectadas y las asociaciones y organismos correspondientes. En todo caso, se garantizará la participación del Consejo del Turismo de Galicia.

**Artículo 26. Contenido del plan de actuación integral.**

1. El plan de actuación integral del territorio de preferente actuación turística tendrá, como mínimo, el siguiente contenido:

a) La catalogación de los recursos de interés turístico existentes.

b) La consideración de cada uno de los caminos de Santiago reconocidos oficialmente, en especial el Camino Francés, por ser un recurso turístico singular del territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

c) Las propuestas de reforma del planeamiento urbanístico precisas para la dotación de los equipamientos turísticos.

d) La concreción de los usos turísticos previstos para el desarrollo del plan.

e) Los recursos económicos precisos para su desarrollo.

f) Los plazos de ejecución de los programas de actuación turística previstos en el mismo.

g) Las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección de los recursos culturales y patrimoniales existentes.

h) Las previsiones organizativas precisas para su desarrollo.

2. En los territorios de preferente actuación turística el plan de actuación integral contará con programas específicos de protección medioambiental a fin de lograr, entre otros, los siguientes objetivos:

a) Evitar la degradación o destrucción del medio natural y procurar su correcto aprovechamiento.

b) Potenciar conductas responsables ecológicamente en todos los agentes que intervienen en el sector del turismo.

c) Preservar los recursos naturales no renovables, con la reducción de su consumo en lo posible, así como evitar su contaminación.

d) Acomodar el desarrollo turístico al entorno físico, espacio y estética, siendo respetuosos con la historia y cultura gallega. De igual modo, se será especialmente respetuoso con las tradiciones de cada zona.

e) Garantizar el equilibrio del medio natural en la utilización de los servicios turísticos.

**Artículo 27. Declaración de municipios turísticos.**

La Xunta de Galicia podrá declarar municipios turísticos a aquellos que cumplan con los requisitos que se fijan por vía reglamentaria y, como mínimo, los siguientes:

a) Que el promedio ponderado anual de población turística sea superior al 25% del número de vecinos.

b) Que el número de plazas de alojamiento turístico y de plazas de segunda residencia sea superior al 50% del número de vecinos.

c) Que acrediten contar, dentro de su territorio, con algún recurso o servicio turístico susceptible de producir una atracción turística que genere una cantidad de visitantes cinco veces superior a su población, computada a lo largo de un año y repartida, al menos, en más de treinta días.

**Artículo 28. Servicios mínimos de los municipios turísticos.**

1. Sin perjuicio de los servicios mínimos que, con arreglo a la legislación reguladora del régimen local, hayan de prestar los municipios y de las competencias que correspondan a otras administraciones públicas, los ayuntamientos turísticos han de prestar los siguientes servicios:

a) La protección de la salubridad pública y de la higiene en todo el territorio municipal, incluidas playas y costas.

b) La protección civil y la seguridad ciudadana.

c) La promoción y protección de los recursos turísticos del ayuntamiento.

d) La señalización turística y la de información general.

e) La atención y orientación a las usuarias y usuarios turísticos, mediante una oficina de información que habrá de estar abierta todo el año y contar con personal cualificado para desempeñar este cometido.

f) La puesta a disposición de las usuarias y usuarios turísticos de un servicio de acceso a internet, de utilización momentánea, en la oficina de información turística o en otros puntos de consulta abiertos al público.

g) Las funciones ambientales que les correspondan de acuerdo con la normativa sectorial.

h) El desarrollo de las políticas activas en infraestructuras y urbanismo para favorecer entornos agradables y turísticamente atractivos, especialmente en los núcleos históricos, conservando los tipos arquitectónicos gallegos.

2. Los municipios turísticos deben prestar, además, los servicios mínimos que se correspondan con el volumen de población resultante de sumar el número de residentes con el promedio ponderado anual de población turística. También pueden establecer, de acuerdo con la legislación de régimen local, y en función de sus necesidades, otros servicios

complementarios que puedan prestar temporalmente, o con varias intensidades, en función de la afluencia turística.

**Artículo 29.** *Efectos de la declaración de municipio turístico.*

Los municipios turísticos y los sujetos turísticos que prestan en ellos sus servicios deben ser objeto de atención preferente en los siguientes ámbitos:

- a) En la elaboración de los planes y programas turísticos de las administraciones supramunicipales y de la Administración de la Xunta de Galicia.
- b) En las líneas y medidas de fomento económico establecidas por la Administración de la Xunta de Galicia y las diputaciones provinciales.
- c) En las actividades de la Administración de la Xunta de Galicia dirigidas a la promoción interior y exterior del turismo y al fomento de la imagen de Galicia como oferta o marca turística global.
- d) En las políticas de implantación o mejora de infraestructuras y servicios que incidan notoriamente en el turismo y sean impulsadas por los distintos departamentos de la Administración de la Xunta de Galicia.

**Artículo 30.** *Pérdida de la condición de municipio turístico.*

1. La pérdida de la condición de municipio turístico se producirá cuando se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Si lo solicita el ayuntamiento interesado.
- b) Si dejan de darse las circunstancias que lo motivaron.
- c) Si el ayuntamiento no presta los servicios mínimos inherentes a la condición de municipio turístico.

2. Será objeto de desarrollo reglamentario el establecimiento de los requisitos y el procedimiento para la pérdida de tal condición, que en los supuestos b) y c) del apartado anterior incluirá la audiencia al ayuntamiento afectado.

**Artículo 31.** *Galicia como marca turística.*

1. En la promoción de los recursos turísticos se impulsará la proyección interior y exterior de Galicia como marca turística global que integra las demás marcas turísticas gallegas.

2. La Administración de la Xunta de Galicia promocionará la imagen de Galicia como marca turística global en los mercados que estime adecuados. En esta actividad podrán colaborar las entidades municipales y supramunicipales y otras entidades privadas reflejando la pluralidad de la oferta turística gallega dentro del marco definido por la Administración autonómica.

3. En el ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación de régimen local, la Administración de la Xunta de Galicia podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre «Galicia», y de los logotipos y lemas que se estableciesen, en las campañas de promoción impulsadas por las entidades locales gallegas.

4. La Administración de la Xunta de Galicia podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre «Galicia», y de los logotipos y lemas que se estableciesen, en las campañas de promoción impulsadas por empresas y asociaciones turísticas llevadas a cabo con fondos públicos.

**Artículo 32.** *De la calidad turística.*

La Administración de la Xunta de Galicia velará por una elevación de la calidad de los servicios, lo cual se concretará, entre otras, en las siguientes acciones:

- a) Corregir las deficiencias de la infraestructura, instalaciones y equipamientos turísticos.
- b) Conseguir un trato adecuado en la prestación de los servicios turísticos.
- c) Facilitar una mayor profesionalización de las personas que trabajen en el sector, así como su acceso a una formación continua.
- d) Apoyar sistemas de certificación de calidad.

- e) Difundir distintivos y marcas de calidad.
- f) En general, cualquier acción pública o de apoyo de la iniciativa privada dirigida a obtener la excelencia en la prestación de las actividades turísticas.

## TÍTULO IV

### De la ordenación de las empresas turísticas

#### CAPÍTULO I

##### De los derechos y obligaciones de las empresas turísticas

**Artículo 33.** *Concepto.*

1. Son empresas turísticas las que, de manera habitual y profesional, prestan servicios, mediante contraprestación económica, en el ámbito de la actividad turística de alojamiento, restauración e intermediación o en relación con cualquier otro tipo de servicios que pudieran ser calificados como turísticos por la Administración autonómica.

2. Los locales e instalaciones abiertos al público donde las empresas turísticas prestan sus servicios tendrán la consideración de establecimientos turísticos, debiendo cumplir las condiciones que para los mismos sean fijadas en la presente ley y su normativa de desarrollo.

**Artículo 34.** *Derechos de las empresarias y empresarios turísticos.*

Las empresarias y empresarios turísticos disfrutarán de los derechos que a continuación se enumeran, sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación:

a) A que se incluya información sobre sus establecimientos y su oferta de actividades en los catálogos, directorios y guías, cualquiera que fuese su soporte, de la Administración de la Xunta de Galicia y, en los términos que las mismas establezcan, de las demás administraciones.

b) A incorporarse a las actividades de promoción turística que se lleven a cabo por las administraciones públicas, en las condiciones fijadas por las mismas.

c) A solicitar las ayudas, subvenciones e incentivos promovidos por las administraciones públicas para el desarrollo del sector.

d) A participar, a través de sus asociaciones, en el proceso de adopción de decisiones públicas en relación con el turismo y en los órganos colegiados representativos de sus intereses previstos en la presente ley.

e) A impulsar, a través de sus asociaciones, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública, privada y social de interés general para el sector turístico.

f) A proponer, a través de sus asociaciones, la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la comunidad autónoma.

g) A proponer, a través de sus asociaciones, cualquier otra acción no citada anteriormente que pudiera contribuir al fomento y desarrollo turísticos.

**Artículo 35.** *Obligaciones de las empresarias y empresarios turísticos.*

Las empresarias y empresarios turísticos estarán obligados a:

a) Comunicar a la Administración autonómica competente, con carácter previo, el inicio de la actividad turística según los requisitos que establece la presente ley y la normativa que la desarrolle o, en su caso, contar con las autorizaciones precisas que establece la presente ley.

b) Comunicar a la Administración autonómica, en los términos establecidos en la presente ley, las modificaciones o reformas.

c) Prestar los servicios a que estuviesen obligados en función de la clasificación de sus empresas y establecimientos turísticos, en las condiciones ofertadas o pactadas con las

usuarias y usuarios turísticos, de conformidad con lo dispuesto en la presente ley y los reglamentos que se dicten a tal efecto.

d) Velar por el buen estado general de las dependencias y del mantenimiento de las instalaciones y servicios del establecimiento y garantizar un trato correcto a las usuarias y usuarios turísticos.

e) Informar previamente con objetividad y veracidad a las usuarias y usuarios turísticos sobre el régimen de uso de los servicios e instalaciones que se ofertan en el establecimiento, sus condiciones de prestación y su precio y forma de pago, así como proporcionarles los demás datos e informaciones que estableciese la normativa turística.

f) Exhibir los precios de los servicios ofertados en un lugar visible y de modo legible, con indicación clara de la inclusión del impuesto sobre el valor añadido, junto con el distintivo correspondiente a la clasificación del establecimiento.

g) Tener a disposición de las usuarias y usuarios turísticos hojas de reclamaciones turísticas y entregar un ejemplar cuando se lo solicitasen.

h) Facturar detalladamente los servicios de conformidad con los precios ofertados o pactados.

i) Disponer de los libros y demás documentos que fuesen exigidos por la legislación vigente.

j) Garantizar la accesibilidad y adaptación de las instalaciones de los establecimientos a las personas discapacitadas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

k) Permitir el acceso libre y público y no discriminar a las usuarias y usuarios turísticos por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, opción sexual, religión, opinión, discapacidad o cualesquiera otras circunstancias personales o sociales, de acuerdo con lo que establece la Constitución y demás normativa específica sobre la materia.

l) Proporcionar a las administraciones públicas la información y documentación necesaria para el ejercicio de sus atribuciones legalmente reconocidas.

m) Suscribir y mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil para los establecimientos de alojamiento turístico y de restauración, así como las garantías exigidas por la normativa turística para las empresas de intermediación.

n) Colaborar en la protección de los recursos de interés turístico.

ñ) No aceptar la contratación de servicios que no puedan atender en las condiciones pactadas. Los titulares de los establecimientos turísticos que hubieran incurrido en sobrecontratación estarán obligados a proporcionar dichos servicios en condiciones iguales o superiores a las pactadas y a sufragar los gastos suplementarios derivados de la sobrecontratación o a devolver la diferencia a la usuaria o usuario en caso de que los gastos del servicio sustitutorio fuesen menores que los contratados inicialmente.

o) Dar respuesta a las reclamaciones y quejas interpuestas por los usuarios o usuarias turísticos en el plazo máximo de un mes desde su recepción, dando traslado de la respuesta a la Administración de la Xunta de Galicia.

## CAPÍTULO II

### **Aspectos básicos para el desarrollo de la actividad turística**

#### **Artículo 36.** *Libertad de empresa, establecimiento y prestación de servicios.*

1. El ejercicio de la actividad turística empresarial es libre, sin otras limitaciones que las establecidas en la presente ley y demás normas aplicables, de conformidad con la legislación civil y mercantil.

2. Cualquier prestador de servicios turísticos podrá establecerse libremente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que le sean de aplicación.

3. Las empresas de intermediación y las o los guías de turismo que ejerciesen una actividad turística legalmente en otra Comunidad Autónoma u otro Estado miembro de la Unión Europea podrán desarrollarla en Galicia de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.

4. A los efectos de libertad de establecimiento y de prestación de servicios, se consideran prestadores de servicios turísticos quienes se dediquen en nombre propio de

manera habitual y remunerada a la prestación de algún servicio turístico con arreglo a la normativa de aplicación.

La habitualidad se presumirá respecto a aquellos que ofrezcan la prestación de servicios turísticos a través de cualquier medio publicitario o cuando se preste el servicio en una o varias ocasiones dentro del mismo año por tiempo que, en conjunto, exceda de un mes, salvo que reglamentariamente se determinase otro para determinados servicios turísticos, en razón de sus peculiaridades.

**Artículo 37.** *Protección de los derechos de las personas en la actividad turística.*

La configuración y divulgación de los productos turísticos o la prestación de otros servicios turísticos por parte de las empresas no podrán contener como elemento de reclamo la explotación sexual de las personas o cualquier otro aspecto que afecte a su dignidad, de acuerdo con lo previsto en el Código ético mundial para el turismo, cuidando especialmente la utilización no sexista del lenguaje y/o de las imágenes en la publicidad de las acciones subvencionadas, especialmente en internet.

**Artículo 38.** *Protección del patrimonio natural y cultural de Galicia.*

Las actividades turísticas respetarán, conservarán y difundirán las costumbres y tradiciones gallegas y su riqueza cultural, preservarán su patrimonio cultural y natural y procurarán la armonía con otros sectores productivos.

En atención a la importancia que tiene el turismo cultural, la Administración gallega incentivará las inversiones con vocación turística en bienes histórico-culturales como vía de rehabilitación y recuperación del patrimonio.

**Artículo 39.** *Intrusismo profesional.*

La realización o publicidad, por cualquier medio de difusión, de los servicios propios de las empresas turísticas en contravención de los requisitos que les son exigibles para el inicio de sus actividades tendrá la consideración de intrusismo profesional, sancionándose administrativamente con arreglo a lo previsto en la presente ley. La Administración gallega vigilará en especial el intrusismo profesional derivado del uso de las nuevas tecnologías.

### CAPÍTULO III

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

**Artículo 40.** *Clasificación.*

1. Los establecimientos turísticos se clasifican de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley y disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

2. La clasificación turística identifica el grupo, categoría y/o modalidad del establecimiento turístico en atención, entre otras circunstancias, a su ubicación territorial y a las características y servicios ofrecidos.

3. Queda prohibida la utilización de cualquier denominación, clasificación, grupo, categoría o modalidad reservada a establecimientos turísticos sin la preceptiva habilitación.

**Artículo 41.** *Régimen general de inicio de la actividad turística.*

1. La empresaria o empresario turístico que vaya a iniciar y ejercer una actividad turística o a prestar un servicio turístico habrá de presentar, antes del inicio de sus actividades, una declaración responsable del cumplimiento de las condiciones que resultasen exigibles para el ejercicio de la actividad y la clasificación del correspondiente establecimiento y de su mantenimiento durante el tiempo en que se desarrollara su actividad, ante la jefatura territorial correspondiente de la consejería competente en materia de turismo.

2. La empresaria o empresario turístico se autoclifica mediante la presentación de la declaración responsable en los términos de lo dispuesto en este artículo, quedando habilitado, desde el día de su presentación, para el desarrollo de la actividad de que se trate, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones exigidas en otras normas que le resultasen de aplicación.

3. Sin embargo, las personas titulares de los establecimientos regulados en el artículo 80, así como las empresas de intermediación legalmente establecidas en otras comunidades autónomas o estados miembros de la Unión Europea que quisieran ejercer la actividad en Galicia, solo habrán de comunicarlo a la consejería competente en materia de turismo, a los efectos de su inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia.

4. Reglamentariamente se determinará el modelo oficial de declaración responsable de inicio de actividad y la documentación que haya de acompañarse, así como el resto de documentación de que ha de disponer la empresaria o empresario turístico y los términos y condiciones procedimentales para la realización de los trámites referidos en el presente capítulo.

**Artículo 42.** *Cambios sustanciales en las actividades turísticas sujetas a declaración responsable.*

Se consideran cambios o reformas sustanciales los que afecten a la clasificación turística, según los términos que se establezcan reglamentariamente. La realización de cualquier cambio o reforma sustancial requiere la presentación por la empresaria o empresario turístico de una declaración responsable.

**Artículo 43.** *Comunicación de cambios no sustanciales y cese de la actividad.*

1. La empresaria o empresario turístico, en los términos que se señalen reglamentariamente, habrá de comunicar a la jefatura territorial correspondiente de la consejería competente en materia de turismo la realización de cualquier cambio o reforma no sustancial, así como el cese de actividad, en el plazo máximo de diez días desde que se produjese.

2. Se considera cambio o reforma no sustancial las modificaciones relativas a la titularidad, denominación o escritura social o cualquier otra que no afectase a las condiciones esenciales de la clasificación o de la autorización turística.

**Artículo 44.** *Actuación administrativa de comprobación.*

1. Presentada la declaración responsable debidamente formalizada, los órganos competentes en materia de turismo comprobarán el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley y normas reglamentarias que resulten de aplicación, en el plazo de tres meses a contar desde la entrada de la documentación completa, resolviendo sobre la conformidad o no con lo declarado.

2. La comprobación por los órganos competentes en materia de turismo de la inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de los datos declarados, así como la no presentación de la declaración responsable, la indisponibilidad de la documentación preceptiva o el incumplimiento de los requisitos que resulten de aplicación, determinarán la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tuviera constancia de tales hechos, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 106 de la presente ley, y sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

3. Dicha actuación conllevará, en su caso y previa audiencia de la persona interesada, la resolución motivada de la baja del establecimiento turístico, así como la cancelación de la inscripción del mismo en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia. Asimismo, la resolución que declare tales circunstancias podrá determinar la obligación del mismo de restituir la situación jurídica al momento previo al ejercicio de la actividad correspondiente, debiendo determinar, expresamente, la imposibilidad de presentar una nueva declaración responsable con el mismo objeto durante el plazo mínimo de dos meses.

4. A los efectos de la presente ley, se considera de carácter esencial aquella inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato, manifestación o documento incorporado a la declaración responsable que afectase a la clasificación en cuanto al grupo, categoría y modalidad, así como a las garantías, seguros y documentación complementaria que, en su caso, fueran exigibles por las normas reglamentarias.

**Artículo 45.** *Régimen específico para los campamentos de turismo.*

1. Las empresas turísticas dedicadas al alojamiento en campamentos de turismo, con anterioridad al inicio de sus actividades, o con ocasión de la realización de modificaciones o reformas sustanciales, deberán, en los términos que se señalen reglamentariamente, recabar del centro directivo de la consejería competente en materia de turismo la correspondiente autorización para su ejercicio o para el otorgamiento o modificación de su clasificación. La mencionada autorización es independiente de otras que hayan de ser concedidas por otros órganos administrativos, en virtud de sus respectivas competencias.

2. La falta de solicitud de autorización, tanto para el inicio de la actividad como para efectuar modificaciones y reformas sustanciales, previa comprobación de la materialización de las mismas, implicará las consecuencias sancionadoras contempladas en la presente ley, así como la posibilidad de la adopción de la medida de cierre contemplada en el artículo 106.

3. La autorización turística de un campamento de turismo, así como cualquier tipo de cambio o reforma sustancial que afecte a las condiciones del mismo, se resolverán por el centro directivo de la consejería competente en materia de turismo, previa tramitación del oportuno procedimiento, en el plazo de tres meses a contar desde la entrada de la documentación completa a que hace referencia este artículo en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. Si transcurrido dicho plazo no se hubiera producido la notificación de una resolución expresa, la persona interesada podrá entender estimada su solicitud.

5. La resolución se notificará al interesado, y, si esta es denegatoria, deberá ser motivada, pudiendo ser recurrida en los términos previstos en la legislación aplicable.

6. Respecto a los cambios no sustanciales y al cese de la actividad de las empresas turísticas dedicadas al alojamiento en campamentos de turismo, se aplicará lo establecido en el artículo 43 de la presente ley.

**Artículo 46.** *Bajas de oficio y modificación de la clasificación.*

1. Se establece la baja de oficio para las empresas turísticas que incumplieran el deber de comunicar el cese de la actividad según lo dispuesto en el artículo 43 de la presente ley.

2. Las clasificaciones comprobadas, así como las autorizaciones otorgadas, podrán ser modificadas cuando se incumplieran o desaparecieran las circunstancias que las motivaron o sobrevinieran otras que justifiquen su reclasificación o denegación.

3. En caso de que se produjese la modificación, la persona interesada no podrá presentar una nueva declaración responsable o solicitud de autorización hasta que transcurra un plazo mínimo de dos meses desde la notificación de la modificación.

**Artículo 47.** *Tramitación electrónica.*

Los procedimientos contemplados en el presente capítulo podrán sustanciarse a través de las nuevas tecnologías, con arreglo a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

**Artículo 48.** *Facultad de dispensa.*

1. Excepcionalmente, previa solicitud de la persona interesada, el centro directivo de la consejería competente en materia de turismo podrá dispensar del cumplimiento de algunos de los requisitos exigidos para la clasificación de un establecimiento turístico mediante resolución motivada y previo informe técnico.

2. La facultad de dispensa podrá aplicarse a las empresas turísticas con sujeción, en su caso, a las prescripciones técnicas y requisitos que, a tal fin, establezcan las disposiciones de desarrollo reglamentario de la presente ley.

**Artículo 49.** *Informe potestativo previo.*

1. Las empresas turísticas que proyecten la apertura, construcción o modificación de un establecimiento para uso turístico, antes de iniciar cualquier tipo de actuación o trámite ante

el ayuntamiento correspondiente, podrán recabar del centro directivo de la consejería competente en materia de turismo un informe relativo al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura y servicios, que será emitido en el plazo máximo de dos meses, con expresa inclusión del pronunciamiento correspondiente a la clasificación que correspondería a la empresa solicitante. 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 en el momento de la emisión del mismo.

2. Del mismo modo, en la tramitación de las preceptivas licencias municipales el ayuntamiento correspondiente podrá requerir ante la Administración de la Xunta de Galicia dicho informe.

**Artículo 50.** *Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia.*

1. El Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia es un registro público, de naturaleza administrativa, custodiado y gestionado por la consejería competente en materia de turismo, con el objetivo fundamental de tener a disposición un censo de las empresas y actividades turísticas reglamentadas por la Comunidad Autónoma de Galicia, así como de aquellas otras que fueran consideradas por la Administración autonómica de conveniente inscripción, debido a su incidencia turística, aunque no incumbiese su reglamentación a dicha administración, siempre que ejerzan su actividad en el ámbito territorial de Galicia y soliciten la inscripción.

2. Serán objeto de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia:

- a) Las empresas y establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Las empresas y establecimientos de restauración turística.
- c) Las empresas y establecimientos de intermediación turística.
- d) Las guías y los guías de turismo.
- e) Las asociaciones, fundaciones y entes que tengan como finalidad fundamental el fomento y promoción del turismo.
- f) Las oficinas de turismo de conformidad con lo establecido en la presente ley.
- g) Las empresas de servicios turísticos complementarios.
- h) Cualesquiera otras actividades o establecimientos que por su relación con el turismo se determinen reglamentariamente.

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

**Artículo 51.** *Inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia.*

1. La inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas se practicará de oficio para las empresas turísticas a las que se refiere el apartado 2, letras a), b), c) y d) del artículo anterior, así como para las empresas de servicios complementarios de las letras b) y c) del artículo 88 de la presente ley, toda vez que cumplan los requisitos establecidos en este capítulo.

Potestativamente, la consejería competente en materia de turismo podrá inscribir en el Registro otras actividades que, por sus servicios, instalaciones o interés para el turismo, se consideren relevantes para ser incluidas en la oferta turística, como las referidas en las letras e), f), g) y h) del artículo anterior

2. No es precisa la inscripción de los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el título VI de la presente norma que estén legalmente establecidos en otras comunidades autónomas, así como en otros estados de la Unión Europea que operen en régimen de libre prestación.

3. Las empresas que cesasen en su actividad turística habrán de comunicarlo, en el plazo de diez días, a la consejería competente en materia de turismo, que cancelará la inscripción.

4. La consejería competente en materia de turismo cancelará de oficio las inscripciones en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia de las empresas que incumplieran el deber establecido en el apartado anterior y cuya inactividad se constatare y de las empresas cuya clasificación se modificase con arreglo a lo previsto en el artículo 46 de la presente ley, previa audiencia a los interesados.

**Artículo 52.** *Régimen, comunicación y publicidad de precios.*

1. Los precios de todos los alojamientos turísticos y de los establecimientos de restauración tienen el carácter de libres, pudiendo fijarse y modificarse por las empresas en cualquier momento sin más obligación que la de publicitarlos, en los términos previstos en la normativa vigente.

2. Reglamentariamente se establecerán las normas sobre facturación, publicidad de precios, régimen de reservas, cesión y anulación de servicios turísticos y las indemnizaciones a que pudieran dar lugar.

## CAPÍTULO IV

### De las empresas de alojamiento turístico

**Artículo 53.** *Concepto.*

1. Son empresas de alojamiento turístico aquellas que, desde un establecimiento abierto al público, se dedican, de manera profesional, habitual y mediante contraprestación económica, a proporcionar alojamiento de forma temporal a las personas, con o sin prestación de otros servicios.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, laborales, educacionales o que se lleven a cabo en el marco de programas de la administración dirigidos a la infancia y juventud, tercera edad, mujeres o colectivos en situación de necesidad o exclusión social o víctimas de la violencia de género, en especial:

a) Los albergues de peregrinos de titularidad pública, que se rigen por sus normas específicas.

b) Los albergues o campamentos juveniles integrados en la red de albergues de juventud, que se regirán por su normativa específica.

c) Los establecimientos dedicados a alojamientos en habitaciones colectivas por motivos escolares, docentes o sociales, tales como áreas provisionales destinadas a eventos culturales, deportivos o recreativos, que se regirán por sus normas específicas.

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

**Artículo 54.** *Principio de unidad de explotación.*

Todas las empresas de alojamiento turístico habrán de ejercer su actividad bajo el principio de unidad de explotación.

A los efectos de la presente ley, se entiende por principio de unidad de explotación la exigencia de sometimiento a una única responsabilidad empresarial, que recaerá en el titular de la empresa turística de alojamiento, respecto a la prestación de todos los servicios que ofrezca en el establecimiento, sin menoscabo de la posibilidad de contratación de la prestación de servicios a otros prestadores o proveedores.

**Artículo 55.** *Tipos de establecimientos de alojamiento turístico.*

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

a) Establecimientos hoteleros.

b) Apartamentos y viviendas turísticas.

- c) Campamentos de turismo.
- d) Establecimientos de turismo rural.
- e) Albergues turísticos.
- f) Cualesquiera otros que se fijen reglamentariamente.

2. A los alojamientos turísticos les serán de aplicación los requisitos que determinen las disposiciones vigentes en materia de edificación y vivienda relativos a las condiciones de salubridad, sin perjuicio de las exigencias reglamentarias que en cada caso sean de aplicación y demás requisitos que se determinen en las disposiciones vigentes.

**Artículo 56. Establecimientos hoteleros.**

1. Son establecimientos hoteleros, a los efectos de la presente ley, los alojamientos turísticos ubicados en uno o varios edificios próximos, o en parte de los mismos.

2. Se dividirán en los siguientes grupos:

- a) Grupo I: hoteles.
- b) Grupo II: pensiones.

**Artículo 57. Hoteles.**

Son hoteles aquellos establecimientos que ofrezcan alojamiento, con o sin comedor y otros servicios complementarios, que ocupen la totalidad de uno o de varios edificios, o una parte independizada de los mismos, cuyas dependencias constituyan una explotación homogénea, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y que reúnan los requisitos técnicos mínimos en función de su categoría, que se determinarán reglamentariamente.

**Artículo 58. Clasificación.**

1. Los hoteles se clasificarán en cinco categorías identificadas por estrellas, con arreglo a las condiciones establecidas reglamentariamente, según los servicios ofertados, el confort, el equipamiento de las habitaciones, las condiciones de las instalaciones comunes, los servicios complementarios y el personal de servicio, y cualquier otra que se fije reglamentariamente.

2. Los establecimientos del grupo de hoteles se clasifican, con carácter obligatorio, en alguna de las modalidades siguientes:

- a) Hoteles.
- b) Hoteles apartamentos.
- c) Hoteles balnearios.
- d) Hoteles talasos.
- e) Cualesquiera otras que se fijen reglamentariamente.

**Artículo 59. Hotel apartamento.**

Son hoteles apartamentos aquellos que, reuniendo los requisitos exigidos para los hoteles, cuenten además con un mínimo de un 70% de unidades alojativas en las que por su estructura y servicios dispongan de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos. Cada una de estas unidades de alojamiento habrá de contar, como mínimo, con dormitorio, salón comedor, baño o aseo y cocina.

**Artículo 60. Hotel balneario.**

Son hoteles balnearios aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuenten, además, con instalaciones balnearias, de acuerdo con la definición de balneario contemplada en la normativa sectorial autonómica.

Únicamente las empresas y establecimientos que, estando autorizados como establecimientos sanitarios, cumplieren las condiciones legalmente exigidas para ejercer el derecho de aprovechamiento de las aguas mineromedicinales o termales de Galicia podrán emplear en su denominación y oferta de servicios las palabras «balneario», «termas» y sus derivados.

**Artículo 61. *Hotel talaso.***

Son hoteles talasos aquellos establecimientos hoteleros que cuenten con instalaciones de tratamiento de agua del mar como elemento diferenciador de su oferta y demás requisitos que señale la normativa que los regule.

**Artículo 62. *Pensiones.***

1. Son pensiones aquellos establecimientos que ofrezcan alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios y tengan una estructura y unas características que les impidan conseguir los requisitos y condiciones exigidos para los hoteles.

2. Las pensiones se clasificarán en tres categorías identificadas por estrellas, con arreglo a las condiciones y requisitos técnicos mínimos, que se establecerán reglamentariamente, según, entre otros criterios, los servicios ofertados, el confort, el equipamiento de las habitaciones, las condiciones de las instalaciones comunes, los servicios complementarios y el personal de servicio.

3. Podrán utilizar la denominación de hostel, a los efectos de comercialización, los establecimientos clasificados como pensiones de tres y dos estrellas que ocupen la totalidad de un edificio o una parte independizada del mismo, de manera que el conjunto de instalaciones forme un todo homogéneo con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.

**Artículo 63. *Posadas.***

1. La Administración autonómica se reserva la denominación «posada» para aquellos establecimientos de alojamiento turístico de su propiedad o que, en todo caso, reúnan unas características especiales, sea por sus valores arquitectónicos o por su ubicación singular en lugares paisajísticamente destacables.

Reglamentariamente se determinarán las condiciones de acceso al término «posada».

2. La Administración autonómica gestionará el término «posada», siendo posible la cesión de esta denominación mediante autorización, y previa valoración de los méritos que concurriesen, para los establecimientos de alojamiento turístico que cumplieran con los requisitos establecidos en el apartado anterior.

**Artículo 64. *Apartamentos turísticos.***

1. Tienen la condición de apartamentos turísticos los inmuebles integrados en bloques de pisos o en conjuntos de unidades alojativas tales como chalés, bungalows y aquellas otras edificaciones semejantes que estén destinados en su totalidad al alojamiento turístico, sin carácter de residencia permanente. Cada unidad alojativa estará dotada de instalaciones y servicios adecuados para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas.

2. Los apartamentos turísticos estarán dotados de equipamiento y mobiliario necesario para su inmediata utilización, que se extenderá al uso y disfrute de los servicios e instalaciones incluidos en el bloque o conjunto en que se encuentre.

3. Los apartamentos turísticos se clasifican en las categorías de tres, dos y una llaves, estableciéndose reglamentariamente los requisitos de cada una de ellas.

4. En caso de que el establecimiento estuviera ubicado en suelo rústico de conformidad con lo establecido en la normativa urbanística y de protección del medio rural de Galicia, únicamente podrá tener la condición de apartamento turístico cuando se trate de rehabilitación, reconstrucción o, en su caso, ampliación de edificaciones legalmente existentes en el mismo.

**Artículo 65. *Viviendas turísticas.***

1. Se entiende por viviendas turísticas los establecimientos unifamiliares aislados en los que se preste servicio de alojamiento turístico, con un número de plazas no superior a diez y que disponen, por estructura y servicios, de las instalaciones y mobiliario adecuado para su utilización inmediata, así como para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro del establecimiento.

2. La comercialización de la vivienda turística deberá consistir en la cesión temporal del uso y disfrute de la totalidad de la vivienda, por lo cual no se permite la formalización de contratos por habitaciones o la coincidencia dentro de la vivienda de usuarios que formalicen distintos contratos.

3. Los requisitos que sirvan de criterios para la clasificación de las viviendas turísticas se fijarán por vía reglamentaria.

4. En caso de que el establecimiento estuviera ubicado en suelo rústico de conformidad con lo establecido en la normativa urbanística y de protección del medio rural de Galicia, únicamente podrá tener la condición de vivienda turística cuando se trate de rehabilitación, reconstrucción o, en su caso, ampliación de edificaciones legalmente existentes en el mismo.

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

1. Tendrán la consideración de viviendas de uso turístico las cedidas a terceras personas con una finalidad turística. A estos efectos, se entenderá que existe finalidad turística cuando la cesión se realice de manera reiterada y a cambio de contraprestación económica, para una estancia de corta duración. Constituyen estancias de corta duración aquellas en que la cesión de uso es inferior a treinta días consecutivos. Se considerará cesión reiterada cuando la vivienda se ceda dos o más veces dentro del período de un año.

2. La comercialización de las viviendas de uso turístico previstas en el número 1 deberá consistir en la cesión temporal del uso y disfrute de la totalidad de la vivienda, sin que se puedan formalizar contratos por habitaciones ni coincidir dentro de la vivienda personas usuarias que formalicen diferentes contratos. Además, las viviendas deberán estar amuebladas y equipadas en condiciones de disponibilidad inmediata y con las características establecidas por vía reglamentaria.

Las viviendas de uso turístico podrán ser comercializadas, además de por las empresas turísticas reguladas en el artículo 33.1, por sus propietarios o por la persona física o jurídica que los represente. En este último supuesto, y sin perjuicio de la consideración de la vivienda como alojamiento turístico, no se aplicará lo dispuesto en el artículo 33.2.

3. Las personas propietarias y/o comercializadoras quedarán obligadas frente a la Administración turística al cumplimiento de las obligaciones impuestas en la presente ley y en las normas que la desarrollan, y responderán de manera solidaria frente a aquella, incluida la obligación de suscribir y mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil para estas viviendas.

Asimismo, las empresas turísticas o las personas propietarias que comercialicen las viviendas de uso turístico deberán proporcionar, con una periodicidad trimestral, a la entidad pública instrumental competente en materia de turismo los datos de ocupación de las viviendas de uso turístico.

4. Las viviendas de uso turístico requieren de la correspondiente declaración previa de inicio de actividad ante la Administración turística.

5. En toda publicidad o actuación de promoción que se realice, por cualquier medio o canal, deberá figurar el código de inscripción correspondiente en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Galicia o, de no disponer de él, el código acreditativo de la presentación de la declaración responsable que facilite la Administración.

6. Las cesiones temporales del uso y disfrute de viviendas que no cumplan los requisitos establecidos en el número 1 de este artículo no tendrán la consideración de servicios o actividades turísticas, de acuerdo con lo establecido en el número 2 del artículo 21 de esta ley, por lo que quedan fuera de su ámbito de aplicación.

De acuerdo con ello, en garantía y protección de los derechos de las usuarias y usuarios turísticos, estas cesiones no podrán promocionarse, comercializarse ni publicitarse en canales de oferta turística o por cualquier otro modo de comercialización, promoción o publicidad como servicios o actividades turísticas o de tal forma que creen confusión con estos servicios o actividades. A estos efectos, se entenderá que se crea confusión cuando se utilicen canales de oferta turística sin advertencia expresa de que el alojamiento no tiene la consideración de un servicio o actividad turística ni, por tanto, está regulado por la normativa sectorial en materia de turismo ni amparado por la Administración turística.

La contravención de la prohibición prevista en este número será subsumible en la infracción tipificada en el artículo 110.15.

**Artículo 66.** *Campamentos de turismo.*

1. Se considera campamento de turismo el establecimiento de alojamiento turístico que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado y dotado de las instalaciones y servicios que se establezcan reglamentariamente, esté destinado a facilitar la estancia temporal en tiendas de campaña, caravanas, autocaravanas o cualquier elemento semejante fácilmente transportable, así como de otras instalaciones estables destinadas al alojamiento temporal que sean explotadas por el mismo titular del campamento.

2. Se entiende por instalaciones estables, destinadas al alojamiento temporal, las instalaciones de elementos fijos prefabricados de madera o similares tipo cabaña, bungalow u otros elementos transportables y/o desmontables, siempre que se trate de edificaciones independientes o pareadas, de planta baja.

3. Los campamentos de turismo se clasifican, de acuerdo con sus instalaciones y servicios, en las categorías que se fijen reglamentariamente según sus requisitos.

4. Se crea el distintivo de campamento de turismo verde, que podrá otorgarse por la Administración de la Xunta de Galicia a los campamentos que, con independencia de la categoría que ostentasen, cumplan además con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

5. Podrán establecerse zonas especiales de acogida exclusivamente para autocaravanas y caravanas en tránsito consistentes en espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, abiertos al usuario turístico para su ocupación transitoria. Su estancia no podrá exceder de una noche. Su regulación y control será competencia de la Administración local donde se ubiquen.

**Artículo 67.** *Establecimientos de turismo rural.*

1. Son consideradas establecimientos de turismo rural aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, por sus especiales características de construcción, ubicación y singularidad o antigüedad, prestan servicios de alojamiento turístico. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa urbanística, estos establecimientos podrán estar ubicados en suelo de núcleo rural, en asentamientos tradicionales de menos de 500 habitantes cuyo suelo estuviese clasificado como suelo urbano o en suelo rústico. En cualquier caso, será de aplicación lo previsto en la normativa urbanística y en los instrumentos de planeamiento urbanístico en vigor.

2. Los establecimientos de turismo rural se clasifican en los siguientes grupos:

- a) Grupo I: hospederías rurales.
- b) Grupo II: pazos y otras edificaciones singulares.
- c) Grupo III: casas rurales.
- d) Grupo IV: aldeas de turismo rural.
- e) Otros fijados reglamentariamente.

3. Por vía reglamentaria se fijarán las condiciones precisas para que un establecimiento sea clasificado en alguno de los grupos indicados en este artículo, así como el número máximo de plazas de alojamiento.

**Artículo 68.** *Agroturismo.*

Con independencia del grupo de alojamiento de turismo rural adoptado, la modalidad de agroturismo será de aplicación a los establecimientos que estuvieran integrados en explotaciones agrarias, ganaderas o forestales que, junto con el hospedaje, oferten servicios generados por la propia explotación, permitiendo la participación de las usuarias y usuarios turísticos en las tareas propias derivadas de las actividades agrarias, ganaderas o forestales.

**Artículo 69.** *Hospederías rurales.*

1. Son hospederías rurales los establecimientos ubicados en el medio rural que, poseyendo un carácter tradicional o un singular valor arquitectónico, ofrecen alojamiento por

habitaciones y, al menos, dos actividades complementarias de servicios turísticos vinculados al medio en donde se encuentran. La capacidad alojativa de estos establecimientos no superará las cuarenta plazas.

2. En caso de pretender ubicar las hospederías rurales en suelo rústico, únicamente podrán tener esta condición cuando se trate de rehabilitación, reconstrucción o, en su caso, ampliación de edificaciones legalmente existentes, en los términos previstos en la normativa sobre ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

**Artículo 70.** *Pazos y otras edificaciones singulares.*

Son pazos, casas grandes, casas rectorales y demás edificaciones singulares aquellas construcciones que, por sus singulares características y antigüedad, están sujetas a la normativa de patrimonio cultural de Galicia y a los catálogos de edificios singulares a proteger por el planeamiento urbanístico municipal y proporcionan el servicio de alojamiento turístico y eventualmente otros servicios complementarios.

**Artículo 71.** *Casas rurales.*

Son casas rurales los establecimientos de turismo rural ubicados en viviendas autónomas e independientes que, por su antigüedad y características, respondan al concepto de la arquitectura tradicional gallega de la zona en las que se proporcione el servicio de alojamiento turístico y, eventualmente, otros servicios complementarios.

**Artículo 72.** *Aldeas de turismo rural.*

Se denomina aldea de turismo rural al conjunto de más de tres edificaciones de turismo rural que formen parte de un establecimiento único y dispongan de oferta complementaria de servicios.

**Artículo 73.** *Régimen de explotación.*

El régimen de explotación de los establecimientos de turismo rural se desarrollará según el tipo de establecimiento turístico:

a) El alojamiento turístico en hospederías rurales consistirá en la contratación individualizada de habitaciones con desayuno incluido, siendo este opcional para la usuaria o usuario turístico.

b) La prestación de alojamiento turístico en pazos y otras edificaciones singulares y en las casas rurales se ajustará a alguno de los siguientes regímenes:

1.º Contratación individualizada de habitaciones, con el desayuno incluido, siendo este opcional para la usuaria o usuario turístico.

2.º Contratación íntegra del inmueble para uso exclusivo del contratante, en condiciones y con equipo, instalaciones y servicios que permitan su inmediata utilización. En los casos en que la persona titular no gestionase directamente el alojamiento, habrá de designar a una persona encargada que facilite el alojamiento y resuelva cuantas incidencias pudieran surgir.

**Artículo 74.** *Albergue turístico.*

1. Son albergues turísticos los establecimientos que ofrecen alojamiento por plaza, mayoritariamente en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

2. Los requisitos que sirvan de criterio para la clasificación de estos establecimientos se fijarán por vía reglamentaria.

CAPÍTULO V

**De las empresas de restauración**

**Artículo 75. Concepto.**

1. Son empresas de restauración las dedicadas, de forma habitual y profesional, a suministrar, en establecimientos abiertos al público en general, comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el propio local o anexos dependientes del mismo.

2. Reglamentariamente se desarrollarán los grupos, las categorías y las especialidades de los establecimientos de restauración.

**Artículo 76. Exclusiones.**

Quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente ley:

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

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

c) Los servicios de restauración en alojamientos hoteleros, siempre que su explotación no fuera independiente del alojamiento y no estuviera abierta al público en general.

d) Las empresas que sirvan comidas y bebidas a domicilio.

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

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

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

**Artículo 77. Clasificación.**

Las empresas de restauración se clasifican en los siguientes grupos:

a) Grupo I: restaurantes.

b) Grupo II: cafeterías.

c) Grupo III: bares.

**Artículo 78. Restaurantes.**

1. Se entiende por restaurante aquel establecimiento destinado al consumo de comidas y bebidas realizado en horario determinado y en zonas de comedor independientes, para lo cual deberá contar con una instalación de cocina adecuada al servicio y categoría.

2. Los restaurantes se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y un tenedores.

**Artículo 79. Cafeterías.**

Pertenecerán al grupo de cafeterías aquellos establecimientos que ofrezcan, en una misma unidad espacial, servicio de barra y mesas con el fin de dispensar todo tipo de bebidas, que pueden acompañar de una oferta de restauración sencilla y de ordinario a la plancha, para lo que, en su caso, deberá contar con un servicio de cocina adecuado.

**Artículo 80. Bares.**

Se entiende por bar aquel establecimiento que, en servicio de barra, ofrece todo tipo de bebidas, que podrán servirse acompañadas de tapas o raciones en horarios determinados. También se considerarán bares aquellos establecimientos que, además de la barra, cuentan, en la misma unidad espacial, con servicio de mesas, en las que podrá facilitarse a la usuaria o usuario turístico el mismo servicio que en la barra, así como con un servicio de restauración consistente, como máximo, en un menú único ofrecido por un precio global.

Para la oferta de tapas y raciones y del menú, el establecimiento deberá contar con cocina acorde con los servicios que prestase.

## CAPÍTULO VI

### De las empresas de intermediación

**Artículo 81.** *Concepto.*

Son empresas de intermediación turística aquellas que, reuniendo los requisitos que se determinen reglamentariamente, se dediquen profesional y habitualmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de que utilicen medios propios para llevarlas a cabo.

**Artículo 82.** *Clasificación.*

1. Las empresas de intermediación, sin perjuicio de que reglamentariamente se amplíen sus tipos, se clasifican en:

- a) Grupo I: agencias de viajes.
- b) Grupo II: centrales de reserva.

2. Reglamentariamente se fijarán los requisitos que deben cumplir las empresas para integrarse en cada grupo y categoría, poniéndose especial atención en las entidades que prestan este tipo de servicios a través de internet.

**Artículo 83.** *Agencias de viaje.*

1. Se consideran agencias de viaje las empresas que realizan actividades de intermediación turística en la venta de billetes o reserva de plazas en cualquier medio de transporte, en la venta o reserva de plazas en establecimientos alojativos, en la organización y venta de excursiones de un día y viajes combinados, en la concertación de servicios complementarios como los descritos en el artículo 88 y en cualquier otra que se determine reglamentariamente.

2. Las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados pertenecerán necesariamente al grupo de agencias de viajes.

3. 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.

**Artículo 84.** *Clasificación de las agencias de viajes.*

Las agencias de viajes se clasifican en las siguientes categorías:

1. Mayoristas: son las que organizan y/o comercializan servicios y viajes combinados para ofrecerlos a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer directamente sus productos al usuario turístico.

2. Minoristas: son las que comercializan el producto ofrecido por agencias mayoristas con la venta directa al usuario, o bien organizan y/o comercializan servicios sueltos o viajes combinados, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

3. Mayoristas-minoristas: son las que prestan servicios propios de ambos tipos de agencias.

**Artículo 85.** *Centrales de reservas.*

Las centrales de reserva son las empresas que se dedican principalmente a reservar servicios turísticos de manera individualizada, sin tener capacidad para organizar viajes combinados y sin que, en caso alguno, puedan percibir de las usuarias o usuarios turísticos contraprestación económica por su intermediación.

**Artículo 86. Garantías.**

1. Las empresas de intermediación deberán constituir y mantener en permanente vigencia una garantía para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes, en los términos y cuantía que reglamentariamente se establezcan.

2. Dicha garantía no se exigirá a aquellas empresas de intermediación que ejercieran legalmente su actividad en otra comunidad autónoma. Para el establecimiento en la Comunidad Autónoma de Galicia de empresas de intermediación que operan en otros estados miembros de la Unión Europea se exigirá una garantía complementaria en caso de que la equivalencia de garantías fuese parcial.

CAPÍTULO VII

**De los complejos turísticos**

**Artículo 87. Complejos turísticos.**

Se entiende por complejos turísticos aquellos establecimientos que, además de prestar alojamiento en más de una de las modalidades contempladas en la presente ley, complementan su oferta con más de dos actividades turísticas de servicios complementarios de las contempladas en el título V.

TÍTULO V

**De las empresas de servicios turísticos complementarios**

**Artículo 88. Concepto y requisitos.**

1. Se consideran empresas de servicios turísticos complementarios, a los efectos de la presente ley, aquellas empresas que desempeñan actividades y servicios que, por su naturaleza, son consideradas por la Administración autonómica como de interés para el turismo por su contribución a la diversificación de la oferta y al desarrollo turístico, tales como:

- a) Empresas de espectáculos, actividades recreativas y animación turística.
- b) Empresas de actividades de aventura o naturaleza.
- c) Empresas de actividades deportivas como golf, actividades náuticas, esquí, hípica y otras.
- d) Empresas de transporte de viajeros en la realización de rutas turísticas para las que fuesen contratadas.
- e) Empresas dedicadas a la valoración y divulgación del patrimonio cultural.
- f) Empresas dedicadas a la organización de congresos y ferias de muestras.
- g) Balnearios y centros de talasoterapia.
- h) Spas y parques acuáticos.
- i) Centros de atención al visitante.
- j) Aquellas otras que se determinen reglamentariamente.

2. La realización de estas actividades podrá ser comunicada a la Administración de la Xunta de Galicia a los efectos de su inscripción en el correspondiente registro.

3. La constancia en el registro de esta actividad no suplirá las autorizaciones sectoriales que resultasen preceptivas en cada caso, si bien será precisa para su consideración como empresas de servicios turísticos complementarios a los efectos del derecho a percibir ayudas y subvenciones de la Administración de la Xunta de Galicia.

4. Reglamentariamente la Administración de la Xunta de Galicia podrá fijar los requisitos exigidos para el desarrollo de estas actividades turísticas cuando no existiera una regulación sectorial o así lo requiriera la protección de las usuarias y usuarios de estos servicios.

5. Las empresas a que se refieren las letras b) y c) del número 1 anterior son consideradas empresas de turismo activo. No tendrán esta consideración los clubes y las

federaciones deportivas cuando organicen la realización de actividades en el medio natural dirigidas única y exclusivamente a sus personas miembros y no al público en general.

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

Se determinarán reglamentariamente los requisitos y el régimen de aplicación a estas empresas.

## TÍTULO VI

### De las profesiones turísticas

#### **Artículo 89.** *Concepto.*

Se consideran profesiones turísticas las relativas a la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios específicos directamente relacionados con el sector en las empresas turísticas y, en particular, las tendentes a procurar el conocimiento, conservación, promoción, información y disfrute de los recursos turísticos.

#### **Artículo 90.** *De las guías y los guías de turismo.*

1. Son guías de turismo las y los profesionales que, debidamente habilitados, prestan, de manera habitual y retribuida, servicios de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica y geográfica a las usuarias y usuarios turísticos en sus visitas a museos y demás bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia.

2. Las/los guías de turismo habilitados en otras comunidades autónomas podrán ejercer libremente su profesión en la Comunidad Autónoma de Galicia.

3. Las/los guías de turismo ya establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que desearan ejercer su actividad de forma temporal u ocasional en Galicia, en régimen de libre prestación, habrán de comunicarlo a la Administración de la Xunta de Galicia, antes de la primera actividad transfronteriza, en los términos y condiciones que se regulan en el artículo 13 del Real decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento europeo y del Consejo, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

4. Se determinarán reglamentariamente las condiciones de acceso, el ámbito de actuación y los demás requisitos precisos para el ejercicio de la profesión de guía.

## TÍTULO VII

### Promoción y fomento del turismo

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

#### **Artículo 91.** *Competencias y principios de actuación.*

1. Corresponde a la Xunta de Galicia la promoción y el fomento interior y exterior del turismo de Galicia, sin perjuicio de las competencias de las entidades locales y de las del Estado.

2. Las actuaciones en materia de promoción y fomento del turismo de Galicia se regirán por los principios de eficacia y economía de medios, buscándose la máxima coordinación y colaboración entre las administraciones públicas con competencias en el ámbito turístico y entre las mismas y el sector privado.

CAPÍTULO II

**Medidas de promoción y fomento**

**Artículo 92.** *Medidas de promoción turística.*

1. La Administración de la Xunta de Galicia adoptará en materia de promoción del turismo las medidas más adecuadas para potenciar y promocionar la imagen de Galicia como destino turístico de calidad.

2. Las actuaciones de promoción comprenderán:

- a) El diseño y ejecución de campañas de promoción turística de Galicia.
- b) La participación en ferias, certámenes y congresos relacionados con el sector turístico.
- c) La utilización de las nuevas tecnologías, especialmente de internet.
- d) La concertación de acciones conjuntas de promoción turística con la Administración general del Estado, las administraciones de otras comunidades autónomas y las administraciones de otros países, en especial con Portugal, en el marco de la euroregión Galicia-norte de Portugal.

**Artículo 93.** *Fiestas de interés turístico de Galicia.*

La Administración de la Xunta de Galicia podrá declarar fiestas de interés turístico de Galicia aquellas manifestaciones que supongan una valorización de la cultura y las tradiciones populares y tengan una especial importancia como atractivo turístico.

Esta declaración se hará según se determine reglamentariamente, en función, entre otros, de la antigüedad, singularidad y arraigo, así como de las actividades promocionales que desarrollasen.

**Artículo 94.** *Fomento del turismo.*

La Administración de la Xunta de Galicia elaborará programas para potenciar la oferta turística gallega, a través de medidas de fomento que permitan conseguir, entre otros, los siguientes objetivos:

1. Impulsar el turismo como medio de desarrollo de los valores propios de la cultura e identidad gallega, mediante la puesta en valor del patrimonio turístico gallego, con la revitalización de las costumbres, fiestas y tradiciones populares y demás recursos turísticos, con la restauración del patrimonio cultural y con la preservación y potenciación del medio natural. A estos efectos, la Administración de la Xunta de Galicia otorgará preferencia a los proyectos y acciones en aquellos municipios que adoptasen medidas tendentes a la conservación, potenciación y puesta en valor de su patrimonio cultural y natural.

2. Diversificar la oferta turística, con el impulso de su segmentación mediante el apoyo al desarrollo:

a) Del turismo rural y de interior, como sectores turísticos alternativos de calidad, con el fomento de la rehabilitación y conservación de la riqueza del patrimonio cultural del ámbito rural y también de sus atractivos medioambientales, así como con la realización de actividades de turismo activo en este ámbito.

b) Del turismo de costa, al aprovechar la cantidad y pluralidad de la oferta turística gallega vinculada a este sector, y con el fomento de la preservación de la calidad de las aguas y playas gallegas, así como del paisaje y el medio litoral.

c) Del turismo cultural, con el aprovechamiento de la importante riqueza cultural de Galicia y con el fomento de su conservación y puesta en valor.

d) De los caminos de Santiago.

e) Del turismo gastronómico y enológico.

f) Del turismo de reuniones.

g) Del turismo náutico y marinero.

h) Del turismo termal y la talasoterapia.

i) Del turismo deportivo vinculado con actividades de contacto con la naturaleza, como senderismo, golf, escalada, rafting, cicloturismo, esquí, hípica y otros.

j) Del turismo ecológico.

k) De cualquier otro segmento emergente en el marco de la continua evolución y de los cambios del mercado turístico.

3. Modernizar y profesionalizar el sector turístico y sus infraestructuras, para estimular y mejorar la calidad y competitividad de la oferta turística, mediante las siguientes acciones:

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

b) Apoyar la modernización y mejora de las infraestructuras de las empresas a través de la renovación y dotación de sus instalaciones, introducción de nuevos equipamientos o sustitución de los ya obsoletos e implantación de servicios complementarios en sus ofertas turísticas, así como el fomento de la elevación de la categoría de los establecimientos turísticos.

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

d) Contribuir a la realización de actividades consistentes en la elaboración de estudios, estadísticas, publicaciones e investigaciones sobre el sector turístico que promuevan su mejora.

e) Potenciar las actuaciones de las entidades locales en materia de turismo relativas a la rehabilitación y dotación de infraestructuras, equipamientos o servicios de interés turístico.

f) Promover especialmente los programas de iniciativa pública o privada tendentes a proteger el medio natural de las zonas turísticas y a garantizar la sostenibilidad del desarrollo turístico, así como los que favorezcan la desestacionalización de la oferta turística.

#### **Artículo 95. Ayudas y subvenciones.**

1. La Administración de la Xunta de Galicia podrá, de acuerdo con la normativa de aplicación, establecer líneas de ayuda y otorgar subvenciones a las empresas turísticas, entidades locales y otras entidades y asociaciones como medidas para estimular la realización de las acciones fijadas en los programas de promoción y fomento del turismo.

2. La concesión de subvenciones a todo tipo de entidades para la recuperación, restauración y rehabilitación de bienes de interés público, sean culturales, históricos, arqueológicos, artísticos o de otro tipo, que pudieran producir flujos turísticos conllevará siempre la exigencia inexcusable de asegurar el acceso a los mismos de las usuarias y usuarios turísticos en las condiciones que se determinen.

3. La concesión de las ayudas y subvenciones respetará las normas generales sobre la libre competencia y el derecho de la Unión Europea. Con arreglo a lo dispuesto por el artículo 14.11 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como por el artículo 18.2 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, se tendrá en cuenta la utilización no sexista del lenguaje y/o de las imágenes en la publicidad de las acciones subvencionadas, especialmente en internet.

4. Podrá establecerse en las bases que rijan la concesión de subvenciones por los órganos y entes de la Administración de la Xunta de Galicia la previsión de acciones positivas en el sentido del artículo 11 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y del artículo 4 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, mientras se produjesen las condiciones y circunstancias contempladas en estas normas.

#### **Artículo 96. Fomento de los estudios turísticos.**

1. La Administración de la Xunta de Galicia propiciará la unificación de criterios en la programación de los estudios de formación reglada y ocupacional del sector turístico y promoverá el acceso a la formación continua de las trabajadoras y trabajadores del sector. Asimismo, apoyará la formación turística destinada a la adquisición de nuevos conocimientos y tecnologías y a la formación de formadores.

2. La Administración de la Xunta de Galicia impulsará la celebración de acuerdos y convenios con las universidades para la elaboración de programas y planes de estudios en materia turística y también con las asociaciones empresariales más representativas, de acuerdo con la Ley 17/2008, de 29 de diciembre, de participación institucional de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Galicia.

## TÍTULO VIII

### Disciplina turística

## CAPÍTULO I

### Inspección turística

#### **Artículo 97.** *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 y la consecución de los objetivos de calidad y excelencia de la actividad turística, anualmente la Administración de la Xunta de Galicia aprobará un plan de inspección turística.

3. En el plan de inspección se establecerán los objetivos de la actuación inspectora, los establecimientos objeto de inspección y su ámbito geográfico y temporal. Dichos objetivos de la actuación inspectora se someterán al trámite de audiencia del Consejo del Turismo de Galicia.

#### **Artículo 98.** *Escala de inspección turística.*

1. El ejercicio de las actividades de inspección turística se llevará a cabo por personal perteneciente a la escala de inspección turística.

2. La estructura, dependencia y funcionamiento orgánico de la escala de inspección turística serán establecidos reglamentariamente. Asimismo, se determinará reglamentariamente la relación que deberá existir entre el número de inspectoras e inspectores y las zonas objeto de inspección, a los efectos de fijar el número de plazas con que contará la escala, que, en todo caso, debe ser suficiente para garantizar un control eficaz y eficiente de la actividad turística.

#### **Artículo 99.** *Funciones de la inspección turística.*

Son funciones de la inspección turística:

1. La vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de turismo y, en particular, de la existencia de las infraestructuras y dotación de los servicios obligatorios exigidos por la misma.

2. La investigación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias como de todos aquellos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa con arreglo a lo previsto en la presente ley.

3. El asesoramiento a las empresarias y empresarios turísticos sobre el cumplimiento y aplicación de la normativa vigente.

4. La emisión de los informes técnicos que le recabe la Administración de la Xunta de Galicia, y preceptivamente en los siguientes casos:

a) En la apertura y clasificación de nuevos establecimientos e instalaciones turísticas, así como para las modificaciones, cambios de actividad y reclasificaciones.

b) En el control de la ejecución de las actividades subvencionadas y en la vigilancia del cumplimiento de las condiciones requeridas o de los convenios celebrados que motivaron la concesión de subvenciones por parte de la Administración de la Xunta de Galicia.

c) En el estado de las infraestructuras turísticas.

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

6. Todas aquellas otras funciones que reglamentariamente se le atribuyan dentro de su ámbito de actuación definido por la presente ley.

**Artículo 100.** *Facultades de las inspectoras e inspectores de turismo.*

1. Las inspectoras e inspectores de turismo tendrán la consideración de agentes de la autoridad, con las facultades y la protección que les confiere la normativa vigente.

2. El personal inspector estará provisto de una acreditación con la cual se identificará en el desarrollo de sus funciones. Esta identificación podrá ser posterior a la actuación cuando el adecuado desarrollo de la labor inspectora así lo requiriese.

3. Cuando lo estimasen preciso para el ejercicio de sus funciones, las inspectoras e inspectores de turismo podrán recabar el apoyo, concurso, auxilio y protección que necesiten de otras administraciones públicas.

4. Para el ejercicio de sus funciones, las inspectoras e inspectores de turismo podrán:

a) Efectuar visitas de comprobación en cualquier momento.

b) Consultar y examinar en profundidad la información y publicidad existente en internet, para verificar su grado de exactitud con la oferta existente.

c) Examinar la documentación de los sujetos que desarrollen actividades turísticas y que estuviera relacionada con dichas actividades.

d) Realizar citaciones y requerimientos a los referidos sujetos o a quienes los representen, en los que constará la fecha, lugar, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderlos.

e) Recabar la información estrictamente necesaria para el desarrollo de la labor inspectora que obre en registros de carácter público o en bases de datos de las diferentes administraciones.

**Artículo 101.** *Deberes de las personas titulares de empresas y actividades turísticas y del personal a su servicio.*

1. Las personas titulares de empresas y actividades turísticas, quienes las representen legalmente y el personal empleado debidamente autorizado, o, en defecto de los mismos, las personas que se encontrasen al frente de la actividad en el momento de una inspección, tienen la obligación de facilitar a las inspectoras e inspectores de turismo el acceso a las dependencias e instalaciones, el examen de los documentos, libros y registros preceptivos relacionados con la actividad turística y la obtención de copias o reproducciones de esta documentación, así como la comprobación de cuantos datos fueran precisos para los fines de la inspección.

2. En los establecimientos en que se realice una actividad turística deberá existir un libro de visitas de la inspección turística a disposición de las inspectoras e inspectores de turismo, con las características que reglamentariamente se determinen, en el cual se reflejarán las inspecciones que se lleven a cabo y sus circunstancias.

3. Si a requerimiento de la Administración de la Xunta de Galicia se tuviese que presentar algún documento, se extenderá la correspondiente diligencia de entrega, que habrá de ser firmada por la titular o el titular de la empresa o actividad turística, o bien por sus representantes legales.

**Artículo 102.** *Deberes del personal de la inspección turística.*

1. El personal de la inspección turística deberá guardar secreto y sigilo profesional sobre el objeto de sus funciones.

2. En el ejercicio de sus funciones, la inspección turística guardará con las administradas y administrados la mayor consideración y cortesía, informándoles de sus derechos y deberes, así como de la conducta que deben seguir en sus relaciones con la Administración de la Xunta de Galicia, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones.

**Artículo 103.** *Coordinación interadministrativa.*

1. La inspección turística pondrá en conocimiento de los órganos administrativos correspondientes las deficiencias y posibles infracciones detectadas en el curso de sus actuaciones que incidiesen en el ámbito competencial de otros departamentos u otras administraciones públicas.

2. Las deficiencias y posibles infracciones en materia turística detectadas por las inspectoras e inspectores o por el personal funcionario de otros servicios de la Xunta de Galicia o de las entidades locales serán comunicadas a la consejería competente en materia de turismo.

**Artículo 104.** *Formalización de la actuación inspectora.*

1. Todas las actuaciones de la inspección turística se formalizarán en actas, diligencias, comunicaciones e informes.

2. Las actas y diligencias extendidas por la inspección turística tienen la naturaleza de documentos públicos, constituyendo, si reúnen los requisitos establecidos por la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, prueba suficiente de los hechos que motiven su formalización, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses pudieran señalar o acompañar las personas interesadas.

**Artículo 105.** *Actas de inspección y de infracción.*

1. Los resultados de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística serán recogidos en el acta de inspección correspondiente, en la cual se consignarán, además de los datos identificativos del sujeto y de la actividad inspeccionada, la referencia expresa de los hechos constatados y cuantas circunstancias contribuyesen a su mejor determinación y valoración.

2. El acta de inspección será levantada en presencia de la persona titular de la actividad, de quien la represente o, en su caso, de cualquier persona dependiente de la misma. De no haber una persona ante la cual pueda levantarse el acta, se hará constar esta circunstancia por diligencia, repitiéndose la inspección en momento distinto.

3. Cuando la inspección turística estimase que los hechos y comportamientos que dieron lugar a la inspección, así como cualquier otro apreciado en el desarrollo de sus funciones, pueden ser constitutivos de infracción administrativa, habrá de hacerse constar en un acta de infracción, en la cual se describirán los hechos y los preceptos normativos que se considerasen vulnerados.

4. Las personas interesadas, o quienes las representen, podrán hacer las alegaciones o aclaraciones que estimasen convenientes para su defensa, que se reflejarán en el acta correspondiente.

5. Las actas tendrán que ser firmadas por la inspectora o el inspector actuante y por la persona titular de la actividad, o por quien la represente, o, en defecto de los mismos, por la persona que en ese momento estuviese al frente de la actividad. Si las personas mencionadas se negasen a firmar el acta, la inspectora o el inspector harán constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiere, mediante la oportuna diligencia.

6. La firma del acta levantada acreditará el conocimiento de su contenido, no implicando en caso alguno su aceptación.

7. El acta de infracción, de acuerdo con lo establecido en el artículo 122, se redactará a los efectos de posibilitar la adopción del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador oportuno, haciéndole llegar una copia de la misma a la persona titular de la actividad o a quien la represente.

8. La persona inspeccionada podrá formular las alegaciones que estimase procedentes en relación con la actuación inspectora documentada en dicha acta en el plazo de diez días, a contar a partir del día siguiente a aquel en que tuviera lugar la notificación de la copia del acta.

**Artículo 106.** *Cierre de establecimientos y suspensión de actividades.*

1. Si mediante la correspondiente inspección se constatase el desarrollo de una actividad turística sin cumplir los requisitos establecidos en el capítulo III del título IV, la inspección turística comunicará esta circunstancia al titular del centro directivo de la consejería competente en materia de turismo, a los efectos de que este pueda adoptar, previa audiencia a la persona interesada, la medida de cierre del establecimiento o de suspensión de la actividad.

2. La medida contemplada en este artículo se refiere a la normativa turística, siendo independiente de las consecuencias sancionadoras que, con arreglo a la presente ley y a otras que sean de aplicación, pudieran seguirse de los hechos que las motivaron.

CAPÍTULO II

**Régimen sancionador**

**Sección 1.ª Disposiciones generales**

**Artículo 107.** *Sujetos responsables.*

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

2. Las personas titulares de empresas y actividades turísticas serán responsables administrativamente de las infracciones cometidas por el personal afecto a su servicio, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resultasen procedentes.

3. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la norma infringida correspondiera a varias personas conjuntamente, responderán las mismas de forma solidaria de las infracciones cometidas y de las sanciones que se impusieran.

**Artículo 108.** *Concurrencia de sanciones y vinculaciones con el orden jurisdiccional penal.*

1. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente, en los casos en que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento.

2. Si de la investigación de los hechos constitutivos de las infracciones tipificadas en la presente ley se obtuviesen indicios de que los mismos pudieran constituir delito o falta, se suspenderá el procedimiento, dándose cuenta al Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la adopción de las medidas provisionales oportunas.

**Sección 2.ª Infracciones**

**Artículo 109.** *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones administrativas de carácter leve:

1. La inexactitud, falsedad u omisión en las manifestaciones y documentos que, en relación con los datos de carácter no esencial, comuniquen o incorporen las promotoras o promotores de empresas y actividades turísticas en sus declaraciones responsables.

2. Incumplir las obligaciones formales expresamente impuestas por la presente ley y sus disposiciones de desarrollo y, en particular:

a) No disponer materialmente de los documentos exigidos por la normativa turística para el ejercicio de las actividades, así como no observar en dicha documentación las condiciones exigidas.

b) Incumplir el deber de exhibir los distintivos, carteles, lista de precios y documentación exigida por la normativa turística, así como exhibirlos sin las formalidades requeridas.

c) No comunicar a la Administración de la Xunta de Galicia los cambios o reformas no sustanciales en los términos contemplados en el artículo 43 o hacerlo fuera de los plazos establecidos.

d) Expedir sin los requisitos exigidos por la normativa turística las facturas o los justificantes de cobro por los servicios prestados, así como no conservar los correspondientes duplicados durante el tiempo establecido reglamentariamente.

e) Negarse a facilitar las hojas de reclamaciones en el momento de ser solicitadas, incluso si la reclamación se fundamenta en la denegación de acceso al local o en que no se presta el servicio solicitado.

f) Las acciones u omisiones que, en lo relativo a la labor inspectora, impliquen un simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación e información.

3. Las deficiencias en la prestación de los servicios debidos o en los términos contratados, cuando no causasen un grave perjuicio a la usuaria o usuario turístico.

4. No poseer personal habilitado legalmente para el ejercicio de un puesto de trabajo, cuando así lo exigiera la normativa turística de aplicación.

5. Las deficiencias en la atención y trato a las usuarias y usuarios turísticos por parte del personal de la empresa o establecimiento cuando no constituyan infracción grave o muy grave, incluidas las que supongan una vulneración de su derecho a la tranquilidad de acuerdo con las características del establecimiento de que se trate y del ámbito en que el mismo se encuentre.

6. Las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y limpieza de los locales, instalaciones, mobiliario y equipamiento y la falta de decoro de los establecimientos, fachadas e inmediaciones del inmueble que formen parte de la explotación.

7. Las deficiencias en las dependencias o de las instalaciones destinadas al personal del establecimiento.

8. Permitir la venta ambulante ilegal de objetos en el establecimiento.

9. Entregar a las usuarias o usuarios turísticos documentación defectuosa o que incumpla los requisitos de la normativa turística cuando la misma fuera obligatoria.

10. Instalar o modificar la señalización turística y del Camino de Santiago sin respetar la normativa sobre señalización y sin las autorizaciones exigidas.

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

#### **Artículo 110. Infracciones graves.**

Se consideran infracciones administrativas de carácter grave:

1. La realización de actividades y prestación de servicios turísticos sin haber presentado la correspondiente declaración responsable u obtenido la preceptiva autorización turística, en su caso.

2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documentos que se comuniquen o incorporen los promotores de actividades y servicios turísticos en sus declaraciones responsables.

3. Incumplir o alterar las circunstancias que motivaron el otorgamiento del título administrativo habilitante para el ejercicio de la correspondiente actividad.

4. Utilizar denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que corresponden según la normativa turística.

5. Efectuar cambios o reformas sustanciales incumpliendo lo establecido en los términos fijados en el artículo 42 de la presente ley.

6. Carecer de las dependencias o instalaciones exigidas por la normativa sectorial para las trabajadoras y trabajadores.

7. Obstruir la inspección o negarse a facilitar la información requerida por las inspectoras o inspectores turísticos.

8. Usar marcas o denominaciones de geodestinos turísticos que no correspondan o que incumplan las condiciones reglamentariamente establecidas.

9. Efectuar cambios sustanciales o no cumplir en la prestación de los servicios respecto al lugar, tiempo, precio y demás condiciones acordadas en los contratos.

10. No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos, siempre que causase un grave perjuicio a la usuaria o usuario turístico.

11. No expedir factura o justificante de pago por los servicios prestados en aquellos establecimientos en que reglamentariamente se exigiera y cuando, en todo caso, la usuaria o usuario turístico lo solicitase, así como la facturación de conceptos no incluidos en los servicios prestados.

12. Percibir precios diferentes a los exhibidos o notificados a la usuaria o usuario turístico o percibir precios por servicios que, en virtud de la normativa turística, no fuesen susceptibles de cobro.

13. Tratar incorrectamente a las usuarias y usuarios turísticos en los supuestos manifiestamente ofensivos.

14. Reservar plazas en número superior al de las disponibles.

15. Informar o hacer publicidad de los bienes o servicios de forma que indujera a error o confusión a la usuaria o usuario turístico.

16. Prohibir el libre acceso y expulsar a la usuaria o usuario turístico de los establecimientos turísticos, cuando ello fuera injustificado con arreglo a lo establecido en la normativa general y sectorial que resulte de aplicación.

17. Contratar con empresas y establecimientos que no posean el preceptivo título administrativo habilitante turístico para el ejercicio de su actividad.

18. Vender o alquilar las parcelas e instalaciones estables en los campamentos de turismo.

19. No entregar a las usuarias o usuarios turísticos la documentación obligatoria en los supuestos exigidos por la normativa turística.

20. Incumplir el principio de unidad de explotación para los establecimientos de alojamiento turístico.

21. Incumplir, por parte de los titulares de los campamentos de turismo, la obligación de no permitir la permanencia de elementos en las parcelas más tiempo de la estancia concertada.

22. Vulnerar el derecho a la intimidad de las usuarias y usuarios turísticos.

23. Reincidir en la comisión de faltas leves.

24. Alterar o romper el precinto derivado de la aplicación de la medida de cierre del establecimiento acordada en aplicación del artículo 106.1.

**Artículo 111. *Infracciones muy graves.***

Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:

1. Utilizar las ayudas económicas otorgadas por la consejería competente en materia de turismo para fines distintos de aquellos para los cuales fueron concedidas.

2. Ofrecer o prestar servicios turísticos que contengan como elemento de reclamo aspectos que vulneren los derechos fundamentales o las libertades públicas.

3. Reincidir en la comisión de faltas graves.

**Artículo 112. *Reincidencia.***

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

**Artículo 113. *Prescripción de las infracciones.***

1. Las infracciones tipificadas en la presente ley prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las infracciones de carácter leve, al año.

b) Las infracciones de carácter grave, a los dos años.

c) Las infracciones de carácter muy grave, a los tres años.

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

La iniciación del procedimiento sancionador, con conocimiento de la persona interesada, interrumpirá la prescripción, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente

sancionador estuviere paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta o presunto responsable.

### **Sección 3.ª Sanciones**

#### **Artículo 114. Determinación de las sanciones.**

Las infracciones tipificadas en la presente ley tendrán las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, el apercibimiento o la multa de hasta 900 euros. El grado mínimo de esta multa abarca hasta 300 euros; el grado medio, de 301 a 600 euros; y el grado máximo, de 601 a 900 euros.

b) Las infracciones graves, la multa de 901 hasta 9.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 901 a 3.600 euros; el grado medio, de 3.601 a 6.300 euros; y el grado máximo, de 6.301 a 9.000 euros.

c) Las infracciones muy graves, la multa de 9.001 hasta 90.000 euros. El grado mínimo de esta multa abarca de 9.001 a 36.000 euros; el grado medio, de 36.001 a 63.000 euros; y el grado máximo, de 63.001 a 90.000 euros.

#### **Artículo 115. Sanciones accesorias.**

Podrán imponerse como accesorias a las multas las siguientes sanciones:

a) La suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional.

La suspensión será de hasta seis meses en los casos de reiteración de infracciones graves y de infracción grave que supusiera un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio de la profesión turística o un daño irreparable para la usuaria o usuario turístico.

La suspensión será de seis meses y un día a un año en caso de infracciones muy graves.

b) La clausura definitiva del establecimiento o la revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad, en las infracciones muy graves que supusieran un notorio perjuicio para la imagen turística de Galicia, un desprestigio evidente para la profesión o un daño irreparable para las usuarias y usuarios turísticos.

c) La pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y otras ayudas económicas de la administración durante un plazo de hasta cinco años, en las infracciones muy graves consistentes en utilizar las ayudas económicas otorgadas por la Administración autonómica para fines distintos de aquellos para los cuales fueron concedidas, sin perjuicio de la obligación de reintegro de las ayudas recibidas.

#### **Artículo 116. Graduación de las sanciones.**

1. Para la graduación de las sanciones se considerarán especialmente los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad de la persona infractora.

b) La categoría de la empresa turística.

c) La reiteración en las conductas infractoras.

d) El incumplimiento de los plazos y requisitos concedidos para la corrección de las deficiencias detectadas por las inspectoras o inspectores de turismo.

e) La corrección voluntaria, antes o durante la tramitación del procedimiento, de las deficiencias detectadas y los daños y perjuicios causados.

f) Los perjuicios causados a los particulares.

g) El beneficio ilícito obtenido.

h) La trascendencia social de la infracción.

i) Las repercusiones negativas para el sector turístico y la imagen turística de Galicia.

2. Conforme a los criterios establecidos en el apartado anterior, las sanciones de multa podrán imponerse en sus grados mínimo, medio o máximo. Cuando la comisión de la infracción supusiera un resultado más beneficioso para la persona infractora que el

cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la imposición de la sanción de multa en su grado máximo.

**Artículo 117.** *Publicidad de las sanciones.*

Las sanciones por infracciones graves y muy graves que conlleven la suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional serán publicadas en el «Diario Oficial de Galicia», una vez que hayan adquirido firmeza.

**Artículo 118.** *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.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquel está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

**Artículo 119.** *Órganos competentes para la imposición de sanciones.*

1. La competencia para imponer las sanciones contempladas en la presente ley corresponde:

- a) En las infracciones leves, a la persona titular de la jefatura territorial competente en materia de turismo.
- b) En las infracciones graves, a la persona titular del centro directivo correspondiente en la consejería competente en materia de turismo.
- c) En las infracciones muy graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

2. En caso de que las sanciones de multa se acompañasen de las accesorias de suspensión de la actividad turística o del ejercicio profesional o de clausura definitiva del establecimiento o revocación del título administrativo habilitante para el ejercicio de la actividad, la competencia sancionadora corresponderá:

- a) En las infracciones graves, a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.
- b) En las infracciones muy graves, al Consello de la Xunta, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo.

**Sección 4.ª Procedimiento sancionador**

**Artículo 120.** *Regulación del procedimiento sancionador.*

En todo lo que no estuviera previsto en la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, la tramitación del procedimiento sancionador se ajustará a los principios y procedimientos establecidos con carácter general en la normativa reguladora del ejercicio de la potestad sancionadora.

**Artículo 121.** *Conciliación, reparación y rectificación.*

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

2. La conciliación voluntaria para la reparación de los perjuicios causados a las usuarias o usuarios turísticos por parte de las personas titulares de actividades turísticas solo podrá

intentarse en aquellos supuestos en que prime un interés privado y el mismo fuera cuantificable.

Producirá los mismos efectos que la conciliación voluntaria el sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo o a los procedimientos arbitrales que la Administración turística pudiera instituir con arreglo a lo previsto en la presente ley.

3. La rectificación de las irregularidades administrativas solo será admisible cuando lo permitiera la entidad de la infracción y del perjuicio que la misma haya producido.

4. La conciliación y la reparación plena conllevarán el archivo de las actuaciones o la atenuación de las sanciones, en atención a la naturaleza y gravedad de los perjuicios causados. La reparación parcial únicamente podrá dar lugar a la atenuación de las sanciones.

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

**Artículo 122.** *Incoación del procedimiento sancionador.*

1. El procedimiento sancionador por infracciones tipificadas en la presente ley se iniciará de oficio, por acuerdo del órgano competente adoptado:

- a) Por propia iniciativa.
- b) Por acta de infracción levantada por la inspección turística.
- c) Por orden superior.
- d) Por comunicación de la autoridad u órgano administrativo que tuviera conocimiento de la posible infracción.
- e) Por denuncia formulada por organizaciones profesionales del sector turístico, organizaciones de consumidoras y consumidores y usuarias y usuarios o particulares.

A estos efectos, las hojas de reclamaciones tendrán la consideración de denuncia formal.

2. La competencia para la incoación del procedimiento sancionador corresponderá a la jefatura territorial competente en materia de turismo.

3. Previamente a la incoación del procedimiento sancionador, el órgano competente para la misma podrá acordar la realización de cuantas actuaciones fueran necesarias al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

4. El acuerdo de incoación se comunicará al instructor, con traslado de cuantas actuaciones se hubiesen realizado, notificándose a los presuntos responsables, así como al denunciante en caso de que en su escrito de denuncia hubiera formulado, expresamente, una solicitud de incoación de procedimiento sancionador. En caso contrario, el acuerdo de incoación será comunicado a dicho denunciante.

**Artículo 123.** *Medidas provisionales.*

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

2. En particular, si los hechos que provocaron la incoación del procedimiento sancionador consistiesen en el desarrollo de una actividad turística sin contar con el preceptivo título administrativo habilitante o en incumplir los requisitos normativamente establecidos de manera que se produjese un grave riesgo para las usuarias y usuarios turísticos, podrá adoptarse como medida provisional, en ambos casos, el cierre del establecimiento o la suspensión de la actividad, si no se ha acordado ya la medida antes del inicio del procedimiento en los términos previstos por la presente ley.

**Artículo 124.** *Resolución del procedimiento sancionador.*

1. El plazo máximo en que debe notificarse la resolución del procedimiento sancionador, ya sea por infracciones leves, graves o muy graves, será de un año desde la fecha del acuerdo de incoación. Si transcurriese dicho plazo sin que se hubiera notificado la

correspondiente resolución, se producirá la caducidad del procedimiento en los términos y con los efectos previstos en la legislación del procedimiento administrativo común.

2. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la administración, la resolución del procedimiento podrá imponer a la persona infractora la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción y la indemnización por los daños y perjuicios causados.

3. Si la sanción viniese motivada por la falta de adecuación de la actividad o del establecimiento a los requisitos establecidos por la normativa vigente, la resolución sancionadora incluirá un requerimiento, con expresión de plazo suficiente para su cumplimiento, para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regular la situación de la actividad o del establecimiento de que es titular o bien proceda al cese definitivo de la actividad o al cierre del establecimiento.

**Artículo 125.** *Ejecución de las resoluciones sancionadoras.*

1. La ejecución de las resoluciones sancionadoras, una vez que pusieran fin a la vía administrativa, corresponderá al órgano competente para la incoación del procedimiento.

2. En los casos en que la resolución sancionadora incluyese un requerimiento para que la persona sancionada lleve a cabo las actuaciones necesarias para regularizar la situación de la actividad o del establecimiento del que es titular, el órgano competente para la ejecución podrá imponer a aquella multas coercitivas de un 10% de la cuantía de la sanción máxima fijada para la infracción cometida por cada día que pasase desde el vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento del requerimiento sin que se hayan realizado las actuaciones ordenadas.

TÍTULO IX

**Del arbitraje**

**Artículo 126.** *Arbitraje.*

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

2. La Administración de la Xunta de Galicia podrá crear mecanismos de mediación, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente sobre la materia.

**Disposición adicional primera.** *Consejo del Turismo de Galicia.*

En el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley se constituirá el Consejo del Turismo de Galicia.

En tanto el Consejo del Turismo de Galicia no entre en funcionamiento, sus funciones serán ejercidas por el Consejo Gallego de Turismo.

**Disposición adicional segunda.** *Trabajo en igualdad.*

La consejería competente en materia de turismo colaborará con los departamentos de la Administración de la Xunta de Galicia competentes en materia de trabajo e igualdad, y con cualquier otro de las administraciones públicas competentes en estas materias, en el desarrollo de las actuaciones conducentes a la detección y erradicación de situaciones de economía sumergida y/o de irregularidades en el sector de la hostelería, con arreglo a lo dispuesto por el artículo 36.2 y por el apartado 8 del anexo de la Ley 2/2007, de 28 de marzo, del trabajo en igualdad de las mujeres en Galicia.

**Disposición adicional tercera.** *Actualización de la cuantía de las sanciones.*

Las cuantías de las sanciones de multa podrán ser actualizadas periódicamente por el Consello de la Xunta, pero en ningún caso la elevación porcentual que se fije en dicha actualización podrá superar la experimentada por el índice general de precios al consumo en

la Comunidad Autónoma de Galicia desde la entrada en vigor de la presente ley o desde la anterior revisión de las cuantías.

**Disposición adicional cuarta.** *Agencia de Turismo de Galicia.*

Mediante la presente ley se autoriza al Consello de la Xunta de Galicia para la creación de la Agencia de Turismo de Galicia, adscrita a la consejería competente en materia de turismo, que tendrá como objetivo básico impulsar, coordinar y gestionar la política autonómica en materia de turismo y, en especial, la promoción y ordenación del turismo dentro de la Comunidad y la conservación y promoción de los caminos de Santiago.

**Disposición adicional quinta.** *Albergues de peregrinos de los caminos de Santiago.*

Dentro de los albergues turísticos se incluye la categoría de albergues de peregrinos de los caminos de Santiago. Las normas de desarrollo de la presente ley que regulen su funcionamiento tendrán en consideración su función hospitalaria y la ausencia de ánimo de lucro.

**Disposición transitoria primera.** *Régimen transitorio.*

1. En tanto no se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto en la presente ley, será de aplicación a las empresas y actividades turísticas la normativa actual.

2. Los establecimientos que con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma estuviesen en algún grupo, categoría o modalidad de los contemplados en la presente ley lo mantendrán sin necesidad de adaptación alguna, siempre que no modificasen las condiciones que dieron origen a la clasificación otorgada por la Administración de la Xunta de Galicia, salvo que por vía reglamentaria se establezca su inclusión en otro grupo, categoría, modalidad o especialidad.

3. Los establecimientos clasificados en algún grupo, categoría, modalidad o especialidad no contemplados en la presente ley lo mantendrán mientras no modificasen los requisitos que dieron origen a su clasificación, salvo que por vía reglamentaria se establezca su inclusión en otro grupo, categoría o modalidad.

4. La actividad de los establecimientos denominados furanchos, ubicados en la Comunidad Autónoma de Galicia, será objeto de una regulación específica, manteniéndose vigente hasta el momento de la entrada en vigor de la nueva normativa lo dispuesto en el Decreto 116/2008, de 8 de mayo, y en sus normas de desarrollo.

**Disposición transitoria segunda.** *Procedimientos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente ley.*

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 incoación, salvo que esta norma resultase más favorable para el presunto infractor.

**Disposición transitoria tercera.** *Adaptación de los albergues de peregrinos de los caminos de Santiago a la normativa de desarrollo de la ley.*

Los albergues de peregrinos de los caminos de Santiago existentes en el momento de la entrada en vigor de la presente ley se adaptarán a lo que disponga la normativa de desarrollo que se dictase, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74.2, y en el plazo que a los efectos se estableciera. Esta obligación podrá excepcionarse en los casos que reglamentariamente se determinen.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Se deroga la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia, así como cuantas disposiciones de igual e inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

**Disposición final primera.** *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se autoriza a la Xunta de Galicia para dictar cuantas disposiciones de aplicación y desarrollo de la presente ley sean precisas.

En el plazo de dos años desde su entrada en vigor se aprobará la totalidad de los desarrollos reglamentarios previstos en la presente ley.

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

La presente ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Diario Oficial de Galicia».

Santiago de Compostela, 27 de octubre de 2011.–El Presidente, Alberto Núñez Feijóo.

**Información relacionada**

Téngase en cuenta que las cuantías de las sanciones de multa establecidas en esta Ley podrán ser actualizadas periódicamente por el Consello de la Xunta, pero en ningún caso la elevación porcentual que se fije en dicha actualización podrá superar la experimentada por el índice general de precios al consumo en la Comunidad Autónoma de Galicia, según determina su Disposición adicional tercera.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.