

Presidència de la Generalitat

LLEI 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana [2018/5692]

Sia notori i manifest a tots els ciutadans i totes les ciutadanes que les Corts han aprovat i jo, d'acord amb el que estableixen la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, en nom del rei, promulgue la llei següent:

Índex

Preàmbul

TÍTOL PRELIMINAR. DISPOSICIONS GENERALS

CAPÍTOL I. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Article 2. Àmbit d'aplicació

CAPÍTOL II. Definicions

Article 3. Definicions bàsiques

LLIBRE I. GESTIÓ COL-LABORATIVA I CORESPONSABLE

TÍTOL I. GOVERNANÇA TURÍSTICA

CAPÍTOL I. Política turística

Article 4. Objectius de la política turística

Article 5. Compromisos d'actuació

Article 6. Participació en l'acció pública

CAPÍTOL II. La competència de la Generalitat en turisme

Article 7. Atribucions en matèria de turisme

Article 8. Les relacions interadministratives

CAPÍTOL III. Òrgans per a la coordinació de l'acció turística

Article 9. Consell Valencià del Turisme

Article 10. Comissió Interdepartamental de Turisme

Article 11. Comitè d'Ètica del Turisme

CAPÍTOL IV. Organisme públic per a la gestió de la política turística

Article 12. Turisme Comunitat Valenciana

Article 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

TÍTOL II. ÈTICA I HOSPITALITAT: DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS I USUÀRIES I DE LES EMPRESSES TURÍSTIQUES

CAPÍTOL I. Principis generals

Article 14. Hospitalitat i equilibri entre turistes i veïns com a principi bàsic

Article 15. Polítiques de turisme social inclusiu

CAPÍTOL II. Drets i obligacions

Secció primera. Les persones usuàries de serveis turístics

Article 16. Drets

Article 17. Obligacions

Secció segona. Les empreses turístiques

Article 18. Drets

Article 19. Obligacions

Article 20. Sobrecontractació

LLIBRE II. DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I. EL TERRITORI COM A ACTIU TURÍSTIC DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CAPÍTOL I. Principis bàsics d'actuació

Article 21. El territori com a actiu turístic

Article 22. La sostenibilitat de l'activitat turística

Article 23. Orientació turística del patrimoni natural i cultural

CAPÍTOL II. Els recursos turístics i el paisatge

Article 24. Els recursos turístics

Article 25. El paisatge com a recurs turístic

TÍTOL II. PLANIFICACIÓ TERRITORIAL DE L'ACTIVITAT TURÍSTICA

CAPÍTOL I. L'ordenació turística de base territorial

Presidencia de la Generalitat

LEY 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana [2018/5692]

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

Índice

Preámbulo

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

CAPÍTULO II. Definiciones

Artículo 3. Definiciones básicas

LIBRO I. GESTIÓN COLABORATIVA Y CORRESPONSABLE

TÍTULO I. GOBERNANZA TURÍSTICA

CAPÍTULO I. Política turística

Artículo 4. Objetivos de la política turística

Artículo 5. Compromisos de actuación

Artículo 6. Participación en la acción pública

CAPÍTULO II. La competencia de la Generalitat en turismo

Artículo 7. Atribuciones en materia de turismo

Artículo 8. Las relaciones interadministrativas

CAPÍTULO III. Órganos para la coordinación de la acción turística

Artículo 9. Consejo Valenciano del Turismo

Artículo 10. Comisión Interdepartamental de Turismo

Artículo 11. Comité de Ética del Turismo

CAPÍTULO IV. Organismo público para la gestión de la política turística

Artículo 12. Turisme Comunitat Valenciana

Artículo 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

TÍTULO II. ÉTICA Y HOSPITALIDAD: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

CAPÍTULO I. Principios generales

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

Artículo 15. Políticas de turismo social inclusivo

CAPÍTULO II. Derechos y obligaciones

Sección primera. Las personas usuarias de servicios turísticos

Artículo 16. Derechos

Artículo 17. Obligaciones

Sección segunda. Las empresas turísticas

Artículo 18. Derechos

Artículo 19. Obligaciones

Artículo 20. Sobrecontratación

LIBRO II. DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I. EL TERRITORIO COMO ACTIVO TURÍSTICO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CAPÍTULO I. Principios básicos de actuación

Artículo 21. El territorio como activo turístico

Artículo 22. La sostenibilidad de la actividad turística

Artículo 23. Orientación turística del patrimonio natural y cultural

CAPÍTULO II. Los recursos turísticos y el paisaje

Artículo 24. Los recursos turísticos

Artículo 25. El paisaje como recurso turístico

TÍTULO II. PLANIFICACIÓN TERRITORIAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I. La ordenación turística de base territorial



Article 26. Planificació i estratègia turística
Article 27. Plans d'ordenació dels recursos turístics, plans d'intervenció en àmbits turístics i zones turísticament saturades
CAPÍTOL II. Municipis i espais turístics
Article 28. Els municipis i el seu caràcter turístic
Article 29. Estatut del municipi turístic
Article 30. Suport al desenvolupament competitiu i sostenible dels municipis turístics
Article 31. Configuració dels espais turístics supramunicipals

CAPÍTOL III. La destinació turística Comunitat Valenciana, els seus productes i marques

Article 32. La destinació turística Comunitat Valenciana
Article 33. Els productes turístics i marques turístiques territorials
Article 34. La marca «Comunitat Valenciana»
Article 35. Sistema integrat de marques de destinació

TÍTOL III. IMPULS DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA

CAPÍTOL I. Disposicions generals

Article 36. Impuls del turisme
Article 37. Concepte de competitivitat turística
Article 38. Accions per a l'impuls de la competitivitat del sector turístic

CAPÍTOL II. Instruments per a la promoció turística

Article 39. La promoció turística
Article 40. Objectius de la promoció turística
Article 41. Línies bàsiques d'actuació
Article 42. La xarxa Tourist Info
Article 43. El portal turístic de la Comunitat Valenciana

CAPÍTOL III. Instruments per a la gestió turística

Article 44. Concepte
Article 45. Ajudes i subvencions al sector turístic
Article 46. Professionalització del sector turístic
Article 47. Accions d'R+D+I
Article 48. Sistema d'intel·ligència turística i transferència de coneixement
Article 49. Accions d'impuls a la qualitat del sector turístic
Article 50. Senyalització turística
Article 51. Distintius, premis i reconeixements

LLIBRE III. L'ACTIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I. ORDENACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC

CAPÍTOL I. Disposicions generals

Article 52. Activitats i serveis turístics
Article 53. Exercici de l'activitat i prestació de serveis turístics
Article 54. Activitat clandestina i oferta il·legal
Article 55. Empreses i establiments turístics
Article 56. Qualitat, accessibilitat i seguretat d'instal·lacions i serveis

Article 57. Sostenibilitat i integració paisatgística

Article 58. Distintius

Article 59. Assegurances i garanties

Article 60. Preus i reserves dels serveis turístics

Article 61. Dispenses

Article 62. Dels serveis de particulars i dels nous models de prestació de serveis a usuaris turístics

CAPÍTOL II. Allotjament turístic

Article 63. Empreses d'allotjament turístic. Concepte

Article 64. Modalitats d'allotjament turístic

Article 65. Habitatges d'ús turístic

Article 66. Principi d'unitat d'explotació

Article 67. Aprofitament per torns

Article 68. Establiments hotelers en règim de condomini

CAPÍTOL III. Mediació turística. Agències de viatge

Article 69. Empreses turístiques de mediació

Article 70. Agències de viatges

CAPÍTOL IV. Entreteniment i oci

Article 71. Empreses de turisme actiu

Article 72. Establiments de restauració

Article 73. Empreses turístiques de serveis complementaris

Article 74. Empreses d'oci i espectacles d'interès turístic

Artículo 26. Planificación y estrategia turística
Artículo 27. Planes de ordenación de los recursos turísticos, planes de intervención en ámbitos turísticos y zonas turísticamente saturadas

CAPÍTULO II. Municipios y espacios turísticos

Artículo 28. Los municipios y su carácter turístico

Artículo 29. Estatuto del municipio turístico

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

Artículo 31. Configuración de los espacios turísticos supramunicipales

CAPÍTULO III. El destino turístico Comunitat Valenciana, sus productos y marcas

Artículo 32. El destino turístico Comunitat Valenciana

Artículo 33. Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales

Artículo 34. La marca «Comunitat Valenciana»

Artículo 35. Sistema integrado de marcas de destino

TÍTULO III. IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 36. Impulso del turismo
Artículo 37. Concepto de competitividad turística
Artículo 38. Acciones para el impulso de la competitividad del sector turístico

CAPÍTULO II. Instrumentos para la promoción turística

Artículo 39. La promoción turística

Artículo 40. Objetivos de la promoción turística

Artículo 41. Líneas básicas de actuación

Artículo 42. La red Tourist Info

Artículo 43. El portal turístico de la Comunitat Valenciana

CAPÍTULO III. Instrumentos para la gestión turística

Artículo 44. Concepto

Artículo 45. Ayudas y subvenciones al sector turístico

Artículo 46. Profesionalización del sector turístico

Artículo 47. Acciones de I+D+I

Artículo 48. Sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento

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

Artículo 50. Señalización turística

Artículo 51. Distintivos, premios y reconocimientos

LIBRO III. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I. ORDENACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 52. Actividades y servicios turísticos
Artículo 53. Ejercicio de la actividad y prestación de servicios turísticos

Artículo 54. Actividad clandestina y oferta ilegal

Artículo 55. Empresas y establecimientos turísticos

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

Artículo 57. Sostenibilidad e integración paisajística

Artículo 58. Distintivos

Artículo 59. Seguros y garantías

Artículo 60. Precios y reservas de los servicios turísticos

Artículo 61. Dispensas

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

CAPÍTULO II. Alojamiento turístico

Artículo 63. Empresas de alojamiento turístico. Concepto

Artículo 64. Modalidades de alojamiento turístico

Artículo 65. Viviendas de uso turístico

Artículo 66. Principio de unidad de explotación

Artículo 67. Aprovechamiento por turnos

Artículo 68. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio

CAPÍTULO III. Mediación turística. Agencias de viaje

Artículo 69. Empresas turísticas de mediación

Artículo 70. Agencias de viajes

CAPÍTULO IV. Entretenimiento y ocio

Artículo 71. Empresas de turismo activo

Artículo 72. Establecimientos de restauración

Artículo 73. Empresas turísticas de servicios complementarios

Artículo 74. Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico



CAPÍTOL V. Difusió, assessorament i informació

Article 75. Professió de guia oficial de turisme

Article 76. Guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea

CAPÍTOL VI. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

Article 77. Naturalesa i inscripció

Article 78. Modificació i baixa

Article 79. Col·laboració en la gestió del registre de turisme

CAPÍTOL VII. Arbitratge

Article 80. Mètodes alternatius a la resolució de conflictes: arbitratge i mediació

TÍTOL II. DISCIPLINA TURÍSTICA

CAPÍTOL I. Inspecció turística

Article 81. Inspecció en matèria turística

Article 82. El personal de la inspecció

Article 83. Exercici de l'actuació inspectora

Article 84. Funcions de la inspecció turística

Article 85. Actes d'inspecció

CAPÍTOL II. Potestat sancionadora

Article 86. Disposicions generals

Article 87. Tipus de sancions

Article 88. Persones responsables

Article 89. Responsabilitat

Article 90. Viatges combinats

CAPÍTOL III. Infraccions i sancions

Article 91. Infraccions lleus

Article 92. Infraccions greus

Article 93. Infraccions molt greus

Article 94. Sancions

Article 95. Gradació de les sancions

Article 96. Prescripció

CAPÍTOL IV. El procediment sancionador

Article 97. Principis generals

Article 98. Òrgans competents

Article 99. Mesures provisionals i cautelars

Article 100. Presumpció d'inexistència de responsabilitat

Article 101. Resolució del procediment

Article 102. Execució i multa coercitiva

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Convenis, contractes i disposicions vigents

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

Segona. Turisme Comunitat Valenciana

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

Segona. Entrada en vigor

PREÀMBUL

I

La realitat del turisme, per la seua mateixa naturalesa social, cultural, territorial, econòmica i fins i tot tecnològica, està sotmesa a un procés de constant evolució i transformació, la qual cosa requereix, d'una banda, una adaptació legislativa relativament freqüent; i, d'una altra, la revisió del context en el qual es produeix. Així, és necessari tractar d'anticipar-se en la redacció de les normes, en la mesura que siga possible, a les noves condicions o, almenys, d'adaptar-se a la realitat imperant.

En un moment com l'actual, s'estan produint noves situacions entorn de l'activitat turística que requereixen redactar una norma innovadora que garantisca la sostenibilitat, qualitat i competitivitat del model turístic, superant l'estricta concepte de sector turístic i enfortint amb això la denominada economia turística, entesa com les repercussions

CAPÍTULO V. Difusión, asesoramiento e información

Artículo 75. Profesión de guía oficial de turismo

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

CAPÍTULO VI. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

Artículo 77. Naturaleza e inscripción

Artículo 78. Modificación y baja

Artículo 79. Colaboración en la gestión del registro de turismo

CAPÍTULO VII. Arbitraje

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

TÍTULO II. DISCIPLINA TURÍSTICA

CAPÍTULO I. Inspección turística

Artículo 81. Inspección en materia turística

Artículo 82. El personal de la inspección

Artículo 83. Ejercicio de la actuación inspectora

Artículo 84. Funciones de la inspección turística

Artículo 85. Actas de inspección

CAPÍTULO II. Potestad sancionadora

Artículo 86. Disposiciones generales

Artículo 87. Tipos de sanciones

Artículo 88. Personas responsables

Artículo 89. Responsabilidad

Artículo 90. Viajes combinados

CAPÍTULO III. Infracciones y sanciones

Artículo 91. Infracciones leves

Artículo 92. Infracciones graves

Artículo 93. Infracciones muy graves

Artículo 94. Sanciones

Artículo 95. Graduación de las sanciones

Artículo 96. Prescripción

CAPÍTULO IV. El procedimiento sancionador

Artículo 97. Principios generales

Artículo 98. Órganos competentes

Artículo 99. Medidas provisionales y cautelares

Artículo 100. Presunción de no existencia de responsabilidad

Artículo 101. Resolución del procedimiento

Artículo 102. Ejecución y multa coercitiva

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única. Convenios, contratos y disposiciones vigentes

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

Segunda. Turisme Comunitat Valenciana

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo reglamentario

Segunda. Entrada en vigor

PREÁMBULO

I

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

En un momento como el actual, se están produciendo nuevas situaciones en torno a la actividad turística que requieren redactar una norma innovadora que garantice la sostenibilidad, calidad y competitividad del modelo turístico superando el estricto concepto de sector turístico y fortaleciendo con ello la denominada economía turística, entendida



ons d'aquesta activitat sobre el conjunt de transversalitats tant d'ordre social com cultural, institucional, territorial i mediambiental. Una norma en la qual qüestions com la intel·ligència en els sistemes de coneixement i gestió, l'hospitalitat, el codi ètic del turisme, les conseqüències del canvi climàtic, els nous models empresarials, la valoració del territori i del paisatge, la rellevància de la cultura, els senyals d'identitat i tradició local, la cooperació i participació dels agents locals en un nou model de governança o l'ús de les tecnologies de la informació i de les xarxes socials, compten amb un singular protagonisme i fomenten un producte diversificat i diferencial.

És necessari facilitar el trànsit cap a un canvi de mentalitat sobre el turisme i el seu model de gestió, model concebut per a possibilitar un ús racional del territori, una major satisfacció de les persones visitants, una major implicació de la població local i l'increment de la riquesa per a la Comunitat Valenciana provinent del sector que més contribueix al producte interior brut i a l'ocupació. En definitiva, afrontar els nous desafiaments apostant per l'economia turística, la seua sostenibilitat social i ambiental i les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià, per a posar al servei de les necessitats de residents, visitants i recursos de la Comunitat Valenciana el conjunt de mitjans i activitats que hi existeixen i s'hi desenvolupen.

En aquest context, aquesta llei s'aborda amb l'objecte de generar les condicions que propicien l'evolució de l'activitat turística cap a un nou model que permeta facilitar la integració de les persones visitants amb la població, la cultura i el medi ambient locals. Motiu pel qual es planteja fer una llei innovadora que diferencie la Comunitat Valenciana respecte d'altres destinacions; contemplar nous fenòmens com l'economia col·laborativa, l'ús de les noves tecnologies, les xarxes socials o la «gestió intel·ligent» de les destinacions; valorar la història, la cultura, les tradicions, el territori i el paisatge de la Comunitat Valenciana; adaptar la normativa existent a la realitat actual; definir la planificació turística a curt i mitjà termini; abordar qüestions complexes com el municipi turístic, la governança i les competències en la gestió, el paper de les marques, partint de la realitat que tot el territori de la comunitat conforma una destinació turística; ampliar l'objecte de la llei, anar més enllà de la concepció tradicional d'activitat turística fent un text inclusiu que considere també les necessitats socials associades al turisme com l'oci i introduisca el concepte hospitalitat com a condició necessària que establisca el marc de relació de les persones visitants amb la població local; donar protagonisme a qüestions com la sostenibilitat o l'accessibilitat; introduir referències al codi ètic del turisme i incloure la perspectiva de gènere a partir de l'elaboració de plans d'igualtat en les empreses i acabant amb la bretxa salarial.

Resulta, doncs, ineludible prendre en consideració les disposicions del Codi ètic mundial per al turisme que va aprovar l'Organització Mundial de Turisme (OMT) i que s'ha adaptat als trets propis i identitaris de la Comunitat Valenciana com a destinació europea i mediterrània a través de la implementació del Codi ètic del turisme valencià. Si bé, *de facto*, ambdós codis no són jurídicament vinculants, s'hi enuncien els principis que han de guiar el desenvolupament del turisme, sent un marc de referència per a les persones interessades en el sector amb l'objectiu de reduir al mínim els efectes negatius que pot generar sobre el medi ambient i el patrimoni cultural, alhora que s'hi fixen les directrius per a aprofitar els beneficis de l'activitat turística en la promoció del desenvolupament.

A més, el codi propugna la comprensió i la promoció dels valors ètics comuns de la humanitat en un esperit de tolerància i respecte a la diversitat de les creences religioses, filosòfiques i morals i a la llibertat de consciència que són, al mateix temps, fonament i conseqüència d'un turisme responsable, la qual cosa comporta una necessitat de formació específica dels agents professionals sobre la forma de vida, gustos i expectatives de les persones que ens visiten com a turistes i la seua contribució al ple desenvolupament cultural i espiritual d'aquestes, a fi de garantir un tractament hospitalari. En aquest sentit, el codi insta al foment dels desplaçaments per motius històrics, patrimonials, mediambientals, de religió, salut, educació i intercanvi cultural o lingüístic. Uns principis que són bàsics en el camí cap a una legislació moderna i que troben el seu transsumpte en aquesta llei.

En l'àmbit normatiu, la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis

como las repercusiones de esta actividad sobre el conjunto de transversalidades tanto de orden social como cultural, institucional, territorial y medioambiental. Una norma en la cual cuestiones como la inteligencia en los sistemas de conocimiento y gestión, la hospitalidad, el código ético del turismo, las consecuencias del cambio climático, los nuevos modelos empresariales, la valorización del territorio y del paisaje, la relevancia de la cultura, las señas de identidad y tradición local, la cooperación y participación de los agentes locales en un nuevo modelo de gobernanza o el uso de las tecnologías de la información y de las redes sociales, cuentan con un singular protagonismo fomentando un producto diversificado y diferencial.

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

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

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

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

En el ámbito normativo, la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servi-



en el mercat interior, va establir uns preceptes d'obligada observança dirigits a modernitzar la regulació dels sectors de serveis, liberalitzant les condicions de l'exercici de l'activitat per mitjà de l'eliminació dels obstacles normatius a la llibertat d'establiment i a l'exercici de les activitats econòmiques que no es justifiquen en l'interès general i que no siguen necessàries i proporcionals per a aconseguir l'interès general esmentat.

Per la seua banda, la Directiva 2011/83/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre els drets dels consumidors, estableix un nou marc legal en els contractes celebrats a distància que impulsa la protecció de les persones consumidores i usuàries i reforça la seua seguretat jurídica i la del personal empresari que ofereix serveis, amplia l'harmonització entre ordenaments nacionals europeus en la matèria i minimitza les disparitats existents.

El legislador estatal ha realitzat la transposició de les directives esmentades per mitjà de diferents disposicions legals de caràcter bàsic i àmbit general, com la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici; la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seua adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici; la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, que té per objecte fer efectiu el principi d'unitat de mercat en tot el territori nacional per mitjà de la llibertat d'establiment i llibertat de circulació d'operadors i la lliure circulació de béns i serveis; i la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

En l'àmbit autonòmic en matèria de turisme, la Llei 12/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, va modificar nombrosos preceptes de la Llei 3/1998, de turisme, a fi d'adequar-la també als requeriments de la Directiva 2006/123/CE.

Per la seua banda, la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, va incorporar a l'esmentada Llei 3/1998 la regulació de noves modalitats de prestació de serveis turístics demandades pels agents turístics.

Conseqüentment, també s'han anat introduint modificacions parcials de les respectives disposicions reglamentàries en aquests apartats. No obstant això, es van realitzar aquells ajustos que, per imperatiu legal, no admetien demora, si bé el calat dels esmentats canvis en la normativa bàsica exigia una reforma més profunda com la que s'aborda en aquesta nova llei. Així, entre altres aspectes, el nou text incorpora, com a principi general, el lliure accés a l'activitat turística pels operadors legalment establits en altres comunitats autònomes o en altres estats membres de la Unió Europea, sense perjudici de contemplar supòsits subjectes a la presentació d'una simple comunicació o una declaració responsable, normalment vinculada a l'habilitació d'infraestructures físiques. Igualment, s'aborda la constitució d'assegurances i altres garanties en els supòsits en què s'estima necessari per a salvaguardar els interessos de les persones usuàries dels serveis turístics.

D'altra banda, cal assenyalar que un dels eixos essencials d'actuació de les administracions públiques radica a promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, remouvant els obstacles que n'impedisquen o en dificulten la plenitud. Aquest objectiu, ja arrelat en l'article 9.2 de la Constitució espanyola, ha sigut objecte d'una especial atenció en l'àmbit internacional que evidència una gran sensibilitat entorn de la igualtat d'oportunitats i de la no-discriminació per qualsevol condició o circumstància personal o social. El seu transsumpte jurídic es troba en distintes disposicions normatives, com en la Directiva 2000/43/CE, que s'ocupa del principi d'igualtat de tracte i no-discriminació de les persones per motiu del seu origen racial o ètnic; en la Directiva 2000/78/CE, per a la igualtat de tracte en l'ocupació i l'ocupació per motius de religió o conviccions, de discapacitat, d'edat o d'orientació sexual; en la Directiva 2002/73/CE, per a la igualtat entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals i a les condicions de treball, i a més, com s'ha assenyalat i per a l'àmbit que ens ocupa, en l'esmentat Codi ètic mundial per al turisme.

cios en el mercado interior, estableció unos preceptos de obligada observancia dirigidos a modernizar la regulación de los sectores de servicios, liberalizando las condiciones del ejercicio de la actividad mediante la eliminación de los obstáculos normativos a la libertad de establecimiento y al ejercicio de las actividades económicas que no se justifiquen en el interés general y que no sean necesarios y proporcionales para alcanzar dicho interés general.

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

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

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

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

Consecuentemente, también se han ido introduciendo modificaciones parciales de las respectivas disposiciones reglamentarias en estos apartados. No obstante, se realizaron aquellos ajustes que, por imperativo legal, no admitían demora, si bien el calado de los citados cambios en la normativa básica exigían una reforma más profunda como la que se aborda en esta nueva ley. Así, entre otros aspectos, el nuevo texto incorpora, como principio general, el libre acceso a la actividad turística por los operadores legalmente establecidos en otras comunidades autónomas o en otros estados miembros de la Unión Europea, sin perjuicio de contemplar supuestos sujetos a la presentación de una simple comunicación o una declaración responsable, normalmente vinculada a la habilitación de infraestructuras físicas. Igualmente, se aborda la constitución de seguros y otras garantías en los supuestos en que se estima necesario para salvaguardar los intereses de las personas usuarias de los servicios turísticos.

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



En el nostre ordenament jurídic, el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, determina les pautes bàsiques per a aconseguir la igualtat d'oportunitats de les persones amb diversitat funcional a partir dels principis de vida independent, normalització, accessibilitat universal, disseny per a tots, diàleg civil i transversalitat de les polítiques en matèria de diversitat funcional.

En l'àmbit turístic, açò últim es tradueix en la necessitat de promoure un turisme inclusiu que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones, per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística d'una manera segura, còmoda, autònoma i normalitzada, i això sense perjudici de buscar també la rendibilitat econòmica, procurant beneficiar tant el turista amb diversitat funcional com les empreses valencianes, per mitjà d'una oferta d'establiments turístics accessibles i una formació específica dels professionals en aquest àmbit que redunde en un avantatge competitiu. Per a això, també resulta essencial la tasca de les administracions públiques dirigida a assegurar la consecució dels objectius esmentats per mitjà d'accions per a la millora de les infraestructures, suport i promoció a les empreses i informació a les persones i col·lectius de persones amb diversitat funcional.

A més dels aspectes assenyalats, que troben empara en un ampli ventall de disposicions normatives com les ressenyades, cal apuntar una altra sèrie de factors vinculats a demandes turístiques específiques i noves que també requereixen la seua consideració en un nou marc legal. Aquesta llei ha de ser referència i fonament, d'una banda, per a potenciar i millorar l'atenció cap a aquestes noves oportunitats de mercat que permeten maximitzar l'aprofitament continuat dels recursos de la Comunitat Valenciana i, d'una altra, per a regular qüestions ineludibles a aquelles que necessiten un particular tractament jurídic.

En aquest punt, junt amb fórmules ja consolidades que, no obstant això, mereixen una major visibilitat, convé destacar l'aparició de nous productes que, de vegades, han de comportar la proliferació de serveis i productes apropiats per a ajustar plenament l'oferta a les seues exigències. Ara bé, alhora, la naturalesa i singularitat d'algunes d'aquestes activitats exigeix que la legislació sectorial aborde aspectes que s'han de considerar inherents a aquelles com, entre altres, assegurances de responsabilitat civil, capacitacions professionals, homologacions d'equips i materials, comunicacions i aprovació de les activitats a desenvolupar, publicitat i contractes amb els clients.

Un adequat desenvolupament i materialització de les previsions que contempla la llei requereixen una gestió col·laborativa que ordene les accions de l'administració turística dirigides a afavorir la competitivitat del sector i la satisfacció de les persones usuàries dels serveis turístics, que només és possible des de la participació en l'acció pública, tant dels agents professionals i dels qui resideixen a la Comunitat Valenciana com d'aquelles persones que la visiten. Per això, s'ha de comptar amb una governança dirigida a facilitar les vies d'accés a l'administració turística valenciana, tant potenciant els existents com habilitant noves vies, incloent-hi la incorporació de tots els grups d'interès en els òrgans col·legiats consultius i assessors del Consell en matèria de turisme. En aquest terreny, cobra especial importància la participació ciutadana que contribueix a orientar les actuacions dirigides a preservar el benestar de les comunitats receptors de turistes, a la finalitat del qual també es dirigeixen una sèrie d'obligacions bàsiques per a les persones usuàries dels serveis turístics, vinculades a l'ètica del turisme.

Així mateix, és imprescindible que aquesta gestió col·laborativa assegure la comunicació, col·laboració i coordinació en les actuacions que duen a terme les distintes administracions públiques competents en matèria de turisme per a potenciar l'eficiència, eficàcia, diversitat i economia en les actuacions públiques en l'àmbit del turisme.

És igualment necessari estructurar una planificació estratègica del turisme de la Comunitat Valenciana que, impulsada pel Consell amb la participació de les administracions públiques i dels agents turístics, en coherència amb la infraestructura verda de la Comunitat Valenciana i l'Estratègia territorial de la Comunitat Valenciana, vertebrar el territori atenent els recursos consolidats i les potencialitats susceptibles de comercialitzar-se com a productes turístics, partint fonamentalment de la valoració de la nostra cultura i el nostre paisatge. Això ha de conduir a la generació d'un nou model turístic que comporte tant la conser-

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

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

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

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

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

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

Es igualmente necesario estructurar una planificació estratègica del turisme de la Comunitat Valenciana que, impulsada por el Consell con la participació de las administraciones públicas y de los agentes turísticos, en coherencia con la infraestructura verde de la Comunitat Valenciana y la Estrategia territorial de la Comunitat Valenciana, vertebrar el territorio atendiendo a los recursos consolidados y las potencialidades susceptibles de comercializarse como productos turísticos, partiendo fundamentalmente de la valorización de nuestra cultura y nuestro paisaje. Ello debe conducir a la generación de un nuevo modelo

vació i millora del paisatge del litoral, tractant amb especial atenció els fronts marítics i requalificant ambientalment i paisatgísticament els assentaments turístics, com l'impuls del turisme d'interior. Unes propostes d'actuació que partisen del territori com a recurs, estiguen patrocinades per criteris de sostenibilitat i transiten cap a models de desenvolupament inclusius i sostenibles, com arreplega l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible, aprovada per l'Assemblea General de Nacions Unides al setembre de 2015.

Les consideracions exposades justifiquen l'oportunitat i necessitat d'una reforma de la regulació del turisme de forma àmplia i sistemàtica a l'empara de la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de turisme que li atorga l'article 49.1.12.^a de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana.

Aquesta disposició està inclosa en el Pla normatiu de l'administració de la Generalitat per a 2017.

II

Aquesta llei s'estructura en cent dos articles, ordenats en set títols que s'agrupen en tres llibres i un títol preliminar, completats amb una disposició addicional, dues disposicions transitòries, una derogatòria i dues finals.

El títol preliminar vincula l'objecte a la finalitat de la llei, que pretén establir un marc normatiu per a la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana, el foment i la modernització del sector turístic i la millora i planificació dels seus recursos per a consolidar la Comunitat Valenciana com una destinació turística de qualitat, plural, igualitària, inclusiva, sostenible i hospitalària.

S'estableix un àmbit d'aplicació amb una vocació omnicomprensiva per a arribar tant a les distintes activitats, serveis i recursos vinculats al turisme, com a tots els agents turístics de la Comunitat Valenciana.

També s'incorporen les definicions d'una sèrie de conceptes bàsics de la llei en què junt amb referències tradicionals, en figuren unes altres de noves, a les quals el text legal atorga especial atenció, vinculades a l'ètica del turisme.

III

El llibre I està dedicat a la gestió col·laborativa i coresponsable, entesa com els principis i fins que determinen la política de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana sobre els distintes agents que intervien en el turisme, així com les actuacions en què es materialitzen.

El títol I es dedica a la governança turística, conté els compromisos d'actuació a què han d'ajustar-se les actuacions de l'administració turística valenciana, que requereixen una eficaç materialització en àmbits com la qualitat, millora de la competitivitat, sostenibilitat, hospitalitat, agilitat administrativa i participació. Aquests compromisos són arreplegats en els capítols I i II, mentre que el capítol III arreplega els diferents òrgans per a la coordinació de l'acció turística, i el capítol IV, el canvi de denominació de l'actual Agència Valenciana del Turisme, el desenvolupament de la qual queda pendent de les corresponents elaboracions reglamentàries.

El títol II, dedicat a l'ètica del turisme, conté els principis generals desplegats en el seu capítol I, que té l'hospitalitat com a principi bàsic i com a marc ètic de referència on la pràctica turística s'estructura des dels valors del respecte, la igualtat i la cordialitat i té com a suport la participació i coresponsabilitat com a garantia bàsica per al seu compliment. Atenent a açò, es té com a principal objectiu l'increment del turisme social, en particular el turisme associatiu, dirigit principalment cap al turisme social inclusiu.

El capítol II estableix un succint conjunt de drets i obligacions bàsiques, vinculats a aquests principis ètics en matèria turística, tant per a les persones usuàries dels serveis turístics com per a les empreses i prestadors de serveis turístics, amb especial menció de la prohibició de sobrecontractar per part de les empreses.

turístico que lleve consigo tanto la conservación y mejora del paisaje del litoral, tratando con especial cuidado los frentes marítimos y requalificando ambiental y paisajísticamente los asentamientos turísticos, como el impulso del turismo de interior. Unas propuestas de actuación que partan del territorio como recurso, estén auspiciadas por criterios de sostenibilidad y transiten hacia modelos de desarrollo incluyentes y sostenibles, como recoge la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 2015.

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

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

II

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

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

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

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

III

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

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

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

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



IV

El llibre II està dedicat al desenvolupament de la competitivitat turística, orientant les accions cap al desenvolupament d'una oferta turística argumentada en el territori, amb productes o segments turístics específics i amb la participació de la població local.

El títol I es dedica al territori com a actiu turístic de la Comunitat Valenciana, el contempla com a base de l'activitat turística i, al seu torn, contempla aquesta activitat com un element vertebrador del territori i introdueix els elements de planificació apropiats per a una ordenació d'acord amb aquest factor, on cobren especial rellevància els aspectes paisatgístics.

El capítol I conté els principis bàsics d'actuació pels quals l'administració turística facilitarà la implantació i desenvolupament racional d'activitats turístiques en el territori i que aquestes siguen compatibles amb la conservació i millora dels seus valors ambientals, culturals i paisatgístics.

El capítol II està dedicat als recursos turístics i el paisatge, estenent el concepte a qualsevol bé, valor, element o manifestació de la realitat física, geogràfica, natural, cultural, històrica social o econòmica de la Comunitat Valenciana susceptible de generar fluxos o corrents turístics.

El títol II engloba la planificació territorial de l'activitat turística reforçant el paper de l'administració turística en la tramitació dels distints instruments de planejament territorial i urbanístic, per a contribuir tant a la promoció com a la protecció dels recursos turístics garantint una utilització racional i sostenible.

El capítol I, titulat «L'ordenació turística de base territorial», arplega qui és l'encarregat de la formulació i redacció del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, que es perfila com un instrument d'ordenació dels recursos turístics de la comunitat que hauran de respectar la resta d'administracions públiques valencianes i que establirà programes sobre sectors, productes o àmbits i destinacions turístiques d'actuació preferent.

El capítol II reconeix el caràcter turístic dels municipis de la Comunitat Valenciana i l'orientació dels serveis al compliment dels principis i els conceptes bàsics recollits en la llei, al mateix temps que preveu l'elaboració d'un estatut del municipi turístic que en regule de manera detallada el règim jurídic. A més, preveu instruments de planificació territorial tendents a identificar espais turístics supramunicipals i l'orientació dels seus programes d'actuació sobre la base del seu component litoral, urbà i d'interior.

El capítol III parla de la destinació turística Comunitat Valenciana, els seus productes i marques. Considera les marques turístiques com a distintius exclusius que prestigien recursos, productes i serveis turístics, i proporcionen un compromís i una imatge de qualitat en els mercats, i subjecten la seua creació, modificació, extinció i utilització a la Llei 17/2001, de 7 de desembre. A més, defineix la marca turística «Comunitat Valenciana» com una marca turística global que integra les altres marques turístiques de la Comunitat Valenciana, per a la promoció interior i exterior de tots els seus recursos, productes i serveis turístics per mitjà d'una imatge comuna.

El títol III es refereix a l'impuls de la competitivitat turística, entenent aquest com el conjunt de mesures que realitzen les administracions públiques tendents a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

El capítol I arplega les disposicions generals i les accions de les administracions públiques de la comunitat encaminades a estimular la millora de la competitivitat del sector turístic valencià.

El capítol II engloba els instruments per a la promoció turística, entenent per promoció el conjunt d'actuacions que realitza el departament del Consell en matèria de turisme per a afavorir el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribuir a la fidelització de les persones turistes i facilitar la comercialització del seu producte turístic. Igualment, es desgranen els objectius de les accions de promoció i les línies bàsiques d'actuació per a la seua consecució. Entre aquests instruments es troben la xarxa Tourist Info —xarxa d'oficines d'informació ubicades en les destinacions turístiques— i el portal turístic de la Comunitat Valenciana —plataforma de promoció turística que incorpora publicitat institucional i informació d'interès per al turista.

IV

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Els instruments per a la gestió turística vénen reflectits en el capítol III; es consideren instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts pel Consell en matèria de turisme orientats a millorar la competitivitat turística i a propiciar una gestió més eficient de l'activitat. En aquest terreny cobren especial importància els centres de turisme (CDT), dedicats a la formació, qualificació i foment de la inserció professional en l'àmbit turístic.

D'altra banda, vinculat a la formació i actualització de coneixements de les persones professionals del sector, aquest capítol es dedica al foment de la cultura d'R+D+I així com als estudis i investigacions destinats a conèixer l'evolució del sector turístic per a millorar-ne la competitivitat i sostenibilitat. En aquest àmbit, resulta d'especial rellevància la labor de l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invattur). També s'incorporen a aquest capítol aquells distintius i distincions que reconeixen una especial excel·lència dels operadors en aquest àmbit.

V

El llibre III es dedica, d'una banda, a l'activitat turística, entesa com la destinada a proporcionar serveis d'allotjament, restauració, intermediació, informació, assistència, entreteniment i gaudi de recursos i productes turístics de la Comunitat Valenciana, a més de la prestació de qualsevol altre servei relacionat amb el turisme que es determine; i, d'una altra, a la disciplina turística, inspecció i potestat sancionadora.

El títol I arreplega l'ordenació del sector turístic, on les disposicions generals incloses en el seu capítol I contemplen una relació d'activitats i serveis turístics que també s'estén a activitats d'intermediació, informació turística i a les d'esbarjo que s'ofereixen amb fins turístics.

S'estableix com a principi general per a exercir l'activitat o prestar el servei el de presentació d'una comunicació o declaració responsable en el departament del Consell competent en matèria de turisme, requisit de què s'exclou les empreses legalment establides en altres comunitats autònomes o en Estats membres de la Unió Europea, excepte en els casos en què l'activitat estiga vinculada a alguna instal·lació física.

El capítol I arreplega els principis generals aplicables als prestadors de serveis turístics i a les empreses i als establiments on es realitza l'activitat turística. Menció expressa mereix la referència als serveis prestats per les persones particulars i als nous models de prestació a persones usuàries de serveis turístics, de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades.

El capítol II regula els allotjaments turístics, contempla una classificació que s'ajusta a la realitat actual de l'oferta i estableix una sèrie d'obligacions dirigides a garantir-ne la qualitat, accessibilitat, sostenibilitat, integració paisatgística i seguretat. També contempla altres aspectes com el principi d'unitat d'explotació i modalitats de comercialització i aprofitament com l'aprofitament per torns i el règim de condomini en establiments hotelers.

El capítol III arreplega la intermediació turística amb especial atenció a les agències de viatges i preveu la subscripció de garanties dirigides a assegurar possibles rescabaments a la clientela derivats de les prestacions contractades, qüestió que ja contemplen el vigent text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Nou resulta el capítol IV sobre entreteniment i oci, per tal com contempla una modalitat d'activitat turística que es va obrint espai en els mercats, com l'anomenat turisme actiu i els serveis complementaris relacionats amb el turisme, en què s'han anat especialitzant distintes empreses per a atendre una demanda incipient.

El capítol V, titulat «Difusió, assessorament i informació», es refereix a l'activitat professional de guia oficial de turisme i a l'accés al seu exercici, subjecte a acreditació, així com les circumstàncies per a l'exercici de l'activitat dels guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea.

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

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

V

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

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

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

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

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

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

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

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

El capítol VI regula el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana com un registre públic i gestionat pel departament competent en matèria de turisme, en el qual s'inscriuran, d'ofici, les empreses, establiments i prestadors de serveis turístics de la Comunitat Valenciana quan presenten la corresponent comunicació o declaració responsable, i als quals s'assignarà la classificació i modalitat que escaiga. El registre complirà amb les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

El capítol VII es refereix a l'arbitratge com un sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre persones usuàries de serveis turístics i l'empresariat del sector, que es regirà per les disposicions aplicables al sistema arbitral de consum.

El títol II, referent a la disciplina turística, contempla el règim dirigit a salvaguardar una adequada ordenació del sector contribuint a desterrar l'intrusisme i les activitats fraudulentas, a més de vetlar pels interessos i drets tant de la prestació de serveis com de les persones usuàries de serveis turístics.

El capítol I regula la inspecció turística com una activitat qualificada dirigida a la comprovació, vigilància i control del compliment de la normativa turística així com a informar sobre el seu contingut; atribueix al personal inspector el caràcter d'autoritat, per la qual cosa els documents formalitzats en l'exercici de la seua labor gaudeixen de presumpció de veracitat; i els imposa l'obligació d'actuar amb la deguda proporcionalitat, ocasionant la mínima perturbació en realitzar les seues tasques.

El capítol II, dedicat a la potestat sancionadora, estableix una definició genèrica d'infracció administrativa en matèria de turisme, arplega els tipus de sanció i identifica els possibles subjectes responsables i contempla, a més de les empreses turístiques, els qui exercisquen l'activitat turística sense haver presentat la corresponent comunicació o declaració responsable, o no compten amb l'acreditació que siga preceptiva.

El capítol III tipifica els distints supòsits constitutius d'una infracció administrativa en matèria de turisme i els classifica de lleus, greus o molt greus, les sancions que pot comportar la seua omisió o comissió i les circumstàncies atenuants i agreujants de la responsabilitat que pugen concórrer per a la seua gradació. Igualment, regula la prescripció d'infraccions i sancions.

El capítol IV aborda el procediment sancionador i les seues singularitats, que haurà d'ajustar-se al que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. Especial referència mereix la possibilitat d'adoptar mesures cautelars per raons de seguretat o mesures provisionals tendents d'assegurar l'eficàcia de la resolució que hi puga recaure.

TÍTOL PRELIMINAR **Disposicions generals**

CAPÍTOL I

Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Aquesta llei té per objecte la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana i l'impuls d'activitats d'oci vinculades a aquella, el foment i modernització del seu sector turístic i l'impuls de l'hospitalitat com a element bàsic en la relació entre residents i turistes, així com proporcionar un marc normatiu per a l'acció de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana que facilite la preservació i millora dels recursos turístics i la seua planificació i vertebració en el territori.

Article 2. Àmbit d'aplicació

Els preceptes d'aquesta llei s'aplicaran a les empreses turístiques i als seus establiments, als qui presten serveis turístics o afins, a les persones usuàries dels serveis turístics, a la societat receptora, als recursos i activitats que integren el sector turístic i a les administracions i entitats públiques que desenvolupen la seua activitat en l'àmbit del turisme. Tot això en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

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

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

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

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

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

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

El capítulo IV aborda el procedimiento sancionador y las singularidades de este, que deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. Especial referencia merece la posibilidad de adoptar medidas cautelares por razones de seguridad o medidas provisionales tendentes a asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

TÍTULO PRELIMINAR **Disposiciones generales**

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

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

Artículo 2. Ámbito de aplicación

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



CAPÍTOL II
Definicions

Article 3. Definicions bàsiques

A l'efecte d'aquesta llei i de la normativa que la desenvolupe, s'entén per:

a) Activitat turística: la destinada a proporcionar qualsevol dels serveis d'allotjament, restauració, intermediació, informació, assistència, entreteniment i gaudi dels recursos i productes turístics de la Comunitat Valenciana, o prestar qualsevol altre servei relacionat amb el turisme que reglamentàriament es determine.

b) Administració turística: qualsevol dels òrgans de les administracions públiques amb competències en matèria de turisme en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com les entitats que, per raó de la seua creació, adscripció o participació, hi queden vinculades, amb independència de la seua naturalesa jurídica.

c) Agents turístics: organitzacions i la resta de persones jurídiques que operen en el sector turístic per a fomentar el creixement econòmic i el desenvolupament social.

d) Empresa turística: persona física o jurídica que, en nom propi, de forma permanent o temporal i amb ànim de lucre, es dedica al desenvolupament d'una activitat turística o a la prestació d'algun servei turístic.

e) Establiments turístics: locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa aplicable en què les empreses turístiques i la resta de prestadors realitzen o presten algun dels seus serveis.

f) Ètica del turisme: conjunt de principis i actuacions públiques i privades vinculades a l'activitat turística i encaminades a contribuir a l'enteniment i respecte mutu entre persones i societats, al desenvolupament personal i col·lectiu, al desenvolupament sostenible, a l'aprofitament i enriquiment cultural, al desenvolupament local i al turisme social, tal com contempla el Codi ètic mundial per al turisme i la seua adaptació a l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

g) Governança turística: manera de governar que es proposa com a objectiu l'èxit d'un desenvolupament econòmic, social i institucional durador promovent la responsabilitat social i la cooperació entre les administracions públiques, la ciutadania, l'empresariat, les persones treballadores i professionals del sector i la resta d'agents.

h) Hospitalitat: atenció i tracte proporcionat a les persones usuàries de serveis turístics des del respecte al seu idioma, hàbits, tradicions, creences i llibertat de consciència, a fi de proporcionar la major satisfacció possible de les seues expectatives d'acord amb els valors que ens identifiquen com a societat oberta, tolerant i mediterrània.

i) Oci: conjunt d'activitats voluntàriament triades on la persona participant és l'actor principal, que constitueixen una vivència lúdica i que són susceptibles de transformar les nostres societats i convertir-les en més humanes i inclusives des del respecte i amb el límit dels drets de la resta de la ciutadania.

j) Producte turístic: bé o servei que s'utilitza per al consum turístic compost per una sèrie d'elements tangibles o intangibles que inclouen recursos i atractius, equipaments i infraestructures, serveis i activitats recreatives i imatges i valors simbòlics la finalitat dels quals és satisfer els requeriments i les expectatives de les persones usuàries de serveis turístics.

k) Recursos turístics: béns, valors, elements o manifestacions de la realitat física, geogràfica, natural, cultural, històrica, social o econòmica que siguin susceptibles de generar fluxos o corrents turístics.

l) Sector turístic: conjunt de persones físiques i jurídiques que desenvolupen alguna forma d'activitat turística o hi participen.

m) Servei turístic: acció o prestació que té per objecte atendre algun interès o necessitat de les persones usuàries de serveis turístics, identificables per separat, i que no està necessàriament lligada amb altres productes i serveis en l'exercici de l'activitat turística.

n) Treballador o treballadora del sector turístic: aquella persona que presta els seus serveis per compte d'altri dins de l'àmbit d'organització i direcció d'una empresa del sector turístic.

o) Turisme: activitats que realitzen les persones usuàries de serveis turístics durant els seus viatges i estades en llocs diferents dels del seu entorn habitual de residència, per períodes temporals determinats.

CAPÍTULO II
Definiciones

Artículo 3. Definiciones básicas

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

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

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

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

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

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

f) Ética del turismo: conjunto de principios y actuaciones públicas y privadas vinculadas a la actividad turística y encaminadas a contribuir al entendimiento y respeto mutuo entre personas y sociedades, al desarrollo personal y colectivo, al desarrollo sostenible, al aprovechamiento y enriquecimiento cultural, al desarrollo local y al turismo social, tal como contempla el Código ético mundial para el turismo y su adaptación al ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

p) Turisme accessible i incliusiu: disponibilitat d'instal·lacions, infraestructures, transports i recursos segurs, còmodes i de fàcil accés per a totes les persones i especialment per a aquelles amb diversitat funcional, majors i menors, de manera que tots puguen gaudir dels mateixos serveis i productes independentment de les seues capacitats.

q) Turisme sostenible: model de planificació turística que pretén contribuir de forma efectiva als objectius de desenvolupament sostenible i que té plenament en compte les repercussions actuals i futures, econòmiques, socials i mediambientals per a conciliar l'exercici de l'activitat turística amb la protecció del medi ambient, la racionalització en l'ús dels recursos naturals, la requalificació paisatgística i les necessitats de la societat receptora.

r) Turista: persona que viatja a una destinació diferent de la del seu entorn habitual amb qualsevol finalitat principal que no siga la de treballar en el lloc visitat.

s) Persones usuàries de serveis turístics: persones físiques o jurídiques destinatàries de l'activitat turística i dels serveis vinculats a l'oci i a l'entreteniment.

t) Visitant: persona que realitza desplaçaments turístics sense pernoctar.

LLIBRE I GESTIÓ COL·LABORATIVA I CORESPONSABLE

TÍTOL I Governança turística

CAPÍTOL I Política turística

Article 4. Objectius de la política turística

La política turística del Consell s'orientarà a millorar, diversificar i potenciar l'oferta turística de la Comunitat Valenciana; a incrementar-ne la qualitat, la rendibilitat socioeconòmica i la competitivitat; a adequar el territori turístic i el paisatge en què s'exerceix l'activitat; a adequar el producte a les necessitats de la demanda; a procurar el benestar de les persones residents i de les persones usuàries de serveis turístics, i a garantir el dret de les persones amb discapacitat a gaudir d'un turisme accessible i intel·ligent, com també a fomentar la sostenibilitat social i ambiental i el desenvolupament local mitjançant la diversificació i la desestacionalització, la col·laboració i la cooperació amb els agents socials, la participació ciutadana, la consolidació i el creixement de l'ocupació en el sector turístic, com també la formació i el foment de la investigació i la innovació turístiques.

Article 5. Compromisos d'actuació

La política turística del Consell se sustentará en els compromisos següents:

a) Compromís de sostenibilitat: alineació de les estratègies amb els objectius de desenvolupament sostenible i promoció del comportament socialment responsable dels agents turístics, dels turistes i de la població, perquè contribuïsquen al desenvolupament sostenible; orientar l'activitat turística cap a actuacions capaces de conciliar el creixement econòmic, la millora de la qualitat de vida, la competitivitat i l'eficiència amb la protecció del medi ambient, l'ús racional dels recursos naturals i culturals i la requalificació paisatgística dels espais turístics.

b) Compromís d'hospitalitat: impulsant l'hospitalitat de la societat, de les empreses turístiques i de qualsevol entitat en contacte amb el turisme, fomentant la inclusió i el coneixement i respecte a les creences, la llibertat de consciència i els costums de les persones usuàries de serveis turístics i visitants, per mitjà de l'impuls de la formació específica dels agents turístics sobre la seua cultura, tradicions, hàbits i expectatives dels turistes, contribuint a la caracterització de la Comunitat Valenciana com una destinació plural, accessible i hospitalària des de l'observança dels principis bàsics del Codi ètic mundial per al turisme.

c) Compromís de seguretat i garantia: procurarà la posada en marxa dels mecanismes necessaris per a vetlar per la protecció de les usuàries i usuaris turístics i dels seus béns i buscarà la coresponsabilitat de tots

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

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

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

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

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

LIBRO I GESTIÓN COLABORATIVA Y CORESPONSABLE

TÍTULO I Gobernanza turística

CAPÍTULO I Política turística

Artículo 4. Objetivos de la política turística

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

Artículo 5. Compromisos de actuación

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

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

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

c) Compromiso de seguridad y garantía: procurará la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para velar por la protección de las usuarias y usuarios turísticos y de sus bienes, buscando la coresponsa-



els agents implicats en el desenvolupament de l'activitat turística. Igualment, vetlarà per la seguretat, la prevenció d'accidents, la protecció sanitària i la seguretat alimentària, d'acord amb la normativa d'higiene i sanitat vigents, de les usuàries i usuaris turístics. Així mateix, vetlarà per la seguretat laboral, la qualitat del treball, la prevenció de riscos laborals i els drets adquirits de les treballadores i treballadors del sector turístic.

d) Compromís de vertebració territorial: contribució, en coordinació amb la resta de departaments del Consell, a vertebrar i cohesionar el territori valencià des de la planificació i el desenvolupament sostenible dels diferents espais turístics i, de manera especial, d'aquells territoris on l'activació dels recursos lligats a aquesta planificació pugua suposar una oportunitat de desenvolupament sostenible, cultural, social i econòmic. Es respectaran, en tot cas, els costums, les tradicions i les peculiaritats de cada lloc.

En aquest sentit, l'interior de la Comunitat Valenciana rebrà especial atenció per a la posada en marxa de tots els mecanismes i les accions que es consideren necessaris per a crear, potenciar i desenvolupar un marc d'oportunitats en aquest territori des de l'activitat turística.

e) Compromís de competitivitat del sector turístic: posant en valor els recursos turístics i les noves capacitats de desenvolupament, la col·laboració amb els agents socials, la cooperació interempresarial i la consolidació, professionalització i creixement de l'ocupació de qualitat en el sector turístic. Així mateix, es prioritzaran i potenciaran les actuacions dirigides a acabar amb l'intrusisme i el frau.

f) Compromís de qualitat en la prestació de serveis: foment de la cultura de l'excel·lència i de la millora contínua, com també la modernització, la diversificació i l'especialització de l'oferta; i suport al turisme incliusiu mitjançant l'accessibilitat i la racionalitat funcional en la creació de noves infraestructures que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística d'una manera segura, accessible, autònoma i normalitzada.

g) Compromís d'agilitat: garantint el lliure accés i exercici de l'activitat turística per mitjà de la simplificació de tràmits administratius, la racionalització i agilitat dels procediments i l'accessibilitat del ciutadà a la informació i als serveis per mitjans telemàtics.

h) Compromís de transparència: garantint que les decisions que s'adopten, les accions que es promouen i les pràctiques que es desenvolupen en l'àmbit turístic siguen conformes a les normes establides, informant de forma clara, precisa i completa dels impactes econòmics, socials i mediambientals derivats de l'acció pública. A aquest efecte, s'establiran els mecanismes i canals de comunicació necessaris.

i) Compromís de participació i coresponsabilitat: habilitant els mitjans i sistemes necessaris per a facilitar la participació i col·laboració de la ciutadania en l'acció pública en matèria de turisme. Igualment, promourà la participació dels agents implicats i grups d'interès en els òrgans col·legiats administratius d'assessorament i consulta en matèria de turisme.

j) Compromís de respecte entre els drets de turistes i veïns: assegurant com a objectiu prioritari a tenir en compte en tota la intervenció pública de la Generalitat Valenciana, el total respecte i equilibri entre el dret al gaudi de les usuàries i usuaris de serveis turístics i el dret al descans, l'habitabilitat i el gaudi dels seus municipis i ciutats de les veïnes i veïns.

k) Compromís de turisme accessible i incliusiu: impulsant polítiques integrals i aquelles mesures necessàries a fi de fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat o diversitat funcional a gaudir d'un turisme accessible i intel·ligent, en col·laboració amb les entitats locals, les entitats públiques i privades del sector i les entitats sense ànim de lucre que implementen programes de turisme accessible.

l) Compromís d'igualtat: garantint la igualtat de tracte entre homes i dones i la no-discriminació en el sector turístic, d'acord amb la legislació aplicable.

Article 6. Participació en l'acció pública

El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà i facilitarà la participació en l'acció pública sota el principi de governança col·laborativa. Aquesta participació inclourà tant els agents

de todos los agentes implicados en el desarrollo de la actividad turística. Igualmente, velará por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la seguridad alimentaria, de acuerdo con la normativa de higiene y sanidad vigentes, de las usuarias y usuarios turísticos. Asimismo, velará por la seguridad laboral, la calidad del trabajo, la prevención de riesgos laborales y los derechos adquiridos de las trabajadoras y trabajadores del sector turístico.

d) Compromiso de vertebración territorial: contribución, en coordinación con el resto de departamentos del Consell, a vertebrar y cohesionar el territorio valenciano desde la planificación y el desarrollo sostenible de los diferentes espacios turísticos y, de manera especial, de aquellos territorios donde la activación de los recursos ligados a esta planificación pueda suponer una oportunidad de desarrollo sostenible, cultural, social y económico. Se respetarán, en todo caso, las costumbres, tradiciones y peculiaridades de cada lugar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 6. Participación en la acción pública

El departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá y facilitará la participación en la acción pública bajo el principio de gobernanza colaborativa. Dicha participación alcanzará tanto a los

turístics, ja siguen de base territorial, empresarial, tecnològica i investigadora, com a la ciutadania a la qual afecte l'activitat turística.

Cada administració pública amb competències en matèria de turisme, en l'àmbit respectiu, farà partícip de les seues actuacions als agents turístics i la ciutadania, atesa la representativitat dels agents del sector i el benestar i els drets de la població afectada per la recepció del turisme.

Per a això, el departament del Consell competent en matèria de turisme establirà sistemes i mitjans telemàtics adequats i accessibles que garantisquen una comunicació directa i àgil amb l'administració competent en la matèria.

CAPÍTOL II

La competència de la Generalitat en turisme

Article 7. Atribucions en matèria de turisme

El Consell desenvoluparà les actuacions de promoció, foment i ordenació del turisme de la Comunitat Valenciana d'acord amb els principis arrellegats en aquesta llei, coordinant les seues accions amb les d'altres administracions públiques competents en matèria de turisme i comptant amb la col·laboració del sector empresarial i la participació ciutadana.

Article 8. Les relacions interadministratives

1. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, les relacions entre els diversos ens públics amb competències turístiques s'ajustaran als principis de coordinació, cooperació, col·laboració i descentralització.

2. El departament del Consell competent en matèria de turisme col·laborarà amb els organismes públics de l'administració general de l'Estat amb competència en la matèria en la promoció exterior de la Comunitat Valenciana.

3. En la posada en marxa dels instruments de planificació turística, es demanarà la participació activa de les diputacions provincials, els municipis i la resta d'entitats locals d'àmbit supramunicipal i, si escau, dels agents implicats del sector turístic, com organitzacions empresarials, ciutadania, associacions de consumidors i usuaris, sindicats de treballadors, associacions de desenvolupament local i experts o entitats de reconegut prestigi en matèria turística. Els criteris i les formes de participació dels diferents actors s'establiran reglamentàriament, observant la proporcionalitat escaient i hauran d'adjuntar, en tot cas, un informe d'aquesta participació per a la posada en marxa dels instruments de planificació turística esmentats.

CAPÍTOL III

Òrgans per a la coordinació de l'acció turística

Article 9. Consell Valencià del Turisme

1. El Consell Valencià del Turisme és l'òrgan col·legiat superior de consulta i assessorament del Consell en matèria de turisme, adscrit al departament competent en matèria de turisme.

2. El consell comptarà amb representants de les administracions públiques i dels agents implicats en el sector turístic valencià, almenys amb organitzacions sindicals i empresarials, associacions de persones consumidores i usuàries, associacions de desenvolupament local, associacions veïnals, entitats no lucratives entre els fins de les quals figure la conservació del patrimoni cultural i natural, com també experts i persones de reconegut prestigi en matèria turística.

3. Corresponen al Consell Valencià del Turisme, entre altres, les funcions següents:

a) Informar sobre aspectes concrets del turisme de la Comunitat Valenciana i valorar el coneixement existent sobre aquell. Podrà sol·licitar per a això documentació a altres entitats així com demanar assistència tècnica especialitzada.

b) Conèixer la planificació turística i formular quantes propostes estime adequades perquè pugua contribuir al foment, la promoció, la competitivitat i el desenvolupament del sector turístic a la Comunitat Valenciana.

agentes turístics, ya sean de base territorial, empresarial, tecnològica e investigadora, como a la ciudadanía a la que afecte la actividad turística.

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

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

CAPÍTULO II

La competencia de la Generalitat en turismo

Artículo 7. Atribuciones en materia de turismo

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

Artículo 8. Las relaciones interadministrativas

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

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

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

CAPÍTULO III

Órganos para la coordinación de la acción turística

Artículo 9. Consejo Valenciano del Turismo

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

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

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

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

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



c) Conèixer els projectes d'aquelles disposicions normatives de caràcter general referits a l'ordenament turístic.

d) Elaborar, estudis informes i dictàmens sobre aquelles qüestions que, amb caràcter facultatiu, se sotmeten a la seua consulta, a sol·licitud del Consell o dels seus membres.

e) Incidir en la formació d'una consciència general de la rellevància socioeconòmica i cultural del turisme i del fet que el turisme pot contribuir de manera decisiva al desenvolupament sostenible de la Comunitat Valenciana.

f) Vetlar per la millor imatge turística de la Comunitat Valenciana.

g) Buscar en les seues actuacions l'equilibri entre els drets de les usuàries i usuaris turístics i els drets de les i els veïns residents en el territori.

h) Elaborar un informe anual sobre les reunions mantingudes i les activitats exercides pel Consell Valencià del Turisme.

4. El seu règim d'organització i funcionament, així com la determinació de la seua composició, serà aprovat en seua parlamentària. El règim d'elecció dels membres, la composició, l'organització i el funcionament intern seran objecte de desenvolupament reglamentari.

5. En el si del Consell Valencià del Turisme es podran constituir comissions i grups de treball per a l'estudi de temes concrets i formulació de propostes específiques d'interès turístic.

Article 10. Comissió Interdepartamental de Turisme

1. La Comissió Interdepartamental de Turisme de la Comunitat Valenciana és un òrgan col·legiat i transversal del Consell dirigit a facilitar la coordinació, col·laboració, estudi, proposta, programació i seguiment de les actuacions institucionals de l'administració autonòmica sobre l'activitat turística.

2. Corresponen a la Comissió Interdepartamental de Turisme, entre altres, les funcions següents:

a) Analitzar els mecanismes de promoció i diversificació del turisme i el grau d'implantació d'aquests en l'acció de govern.

b) Coordinar, fomentar i impulsar les actuacions del conjunt dels departaments en què s'organitza l'administració de la Generalitat i promoure el compliment dels principis del Codi ètic mundial del turisme.

c) Proposar mesures innovadores de foment del turisme en què puguin participar les conselleries.

d) Estudiar la possibilitat d'homogeneïtzar i coordinar els instruments de planificació turística en l'actuació del Consell.

e) Avaluar l'aplicació de les polítiques de foment del turisme en l'acció de l'administració de la Generalitat.

f) Analitzar les externalitats que, si escau, puga tenir el turisme en els municipis i ciutats del territori valencià, promovent actuacions i mesures per a la seua prevenció i reducció en els casos que puguin ser negatives per a la sostenibilitat ambiental, econòmica, social i cultural.

g) Desenvolupar un programa d'accions específiques sobre seguretat laboral i prevenció de riscos laborals a través de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (Invassat) sobre la base d'estudis realitzats pels tècnics de prevenció de riscos laborals, la seguretat social, els sindicats, les empreses turístiques i els prestadors de serveis turístics sobre les càrregues de treball de les treballadores i els treballadors turístics, per tal de millorar l'R+D+I de la indústria turística i les seues condicions laborals.

3. El seu règim d'organització i funcionament així com la determinació de la seua composició, estaran establits reglamentàriament.

4. En el si de la Comissió Interdepartamental de Turisme es podran constituir comissions i grups de treball per a l'estudi de temes concrets i formulació de propostes d'interès turístic que, per raó de competència, afecten bàsicament determinats departaments de l'administració autonòmica.

Article 11. Comitè d'Ètica del Turisme

1. És l'òrgan consultiu encarregat d'impulsar la implementació dels principis del Codi ètic mundial per al turisme i, en concret, la seua adaptació a la idiosincràsia de la Comunitat Valenciana a través del Codi ètic del turisme valencià. Al comitè esmentat, adscrit al departament del Consell amb competències en matèria de turisme, li correspondran, entre altres, les funcions següents:

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

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

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

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

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

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

4. Su régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, será aprobado en sede parlamentaria. El régimen de elección de los miembros, la composición, la organización y el funcionamiento interno serán objeto de desarrollo reglamentario.

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

Artículo 10. Comisión Interdepartamental de Turismo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 11. Comité de Ética del Turismo

1. Es el órgano consultivo encargado de impulsar la implementación de los principios del Código ético mundial para el turismo y, en concreto, su adaptación a la idiosincràsia de la Comunitat Valenciana a través del Código ético del turismo valenciano. A dicho comité, adscrito al departamento del Consell con competencias en materia de turismo, le correspondrán, entre otras, las siguientes funciones:



a) Assessorar sobre la interpretació correcta del Codi ètic mundial per al turisme i les seues possibles aplicacions.

b) Realitzar informes a petició dels distints agents turístics sobre el desenvolupament dels principis del codi.

c) Gestionar les notificacions d'alertes i denúncies sobre els possibles incompliments del codi ètic.

d) Col·laborar en la resolució de conflictes relacionats amb el seguiment i l'aplicació del codi ètic.

e) Impulsar la formació dels agents implicats en l'activitat turística en ètica i responsabilitat social i en la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.

f) Proposar accions de desenvolupament i millora per al compliment dels principis del codi ètic i per a la comunicació amb el Comitè Mundial d'Ètica del Turisme.

2. Reglamentàriament es concretarà la seua composició i s'establirà el seu règim d'organització i funcionament.

CAPÍTOL IV

Organisme públic per a la gestió de la política turística

Article 12. Turisme Comunitat Valenciana

1. L'Agència Valenciana del Turisme, entitat de dret públic de les previstes en l'article 2.3.a.3.^o i article 3.1.c, pertanyent al sector públic instrumental i integrat en el sector públic administratiu, de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, es denominarà Turisme Comunitat Valenciana.

2. Turisme Comunitat Valenciana conforma l'ens públic de la Generalitat a qui correspon el foment i l'execució de la política turística de la Comunitat Valenciana. Queda adscrit al departament del Consell amb competències en matèria de turisme en els termes que reglamentàriament es determinen.

3. Turisme Comunitat Valenciana, amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus fins, estarà dotat d'autonomia econòmica i administrativa i es regirà, en l'exercici de les seues funcions, per aquesta llei i les seues normes de desplegament; per la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions; i per la legislació general que s'hi aplique.

Reglamentàriament es desenvoluparan la seua composició, organització, règim jurídic, facultats i funcionament dels seus òrgans.

4. Constitueix l'objecte de Turisme Comunitat Valenciana, com a organisme públic responsable de la governança turística i de l'impuls i execució de la política en matèria de turisme:

a) El foment i impuls del turisme ètic definit en el Codi ètic mundial per al turisme.

b) La millora de la competitivitat, la qualitat del producte, la innovació tecnològica, la formació i la millora del rendiment del sector turístic valencià.

c) El desenvolupament de la promoció, difusió i comunicació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

d) La planificació i contribució a la vertebració i la dinamització del territori a través dels espais turístics.

e) La sostenibilitat econòmica, social i mediambiental del turisme.

f) Qualsevol altre que li siga fixat expressament pel Consell de la Generalitat. Així mateix, impulsarà la col·laboració públicoprivada a través de fórmules de consens, interlocució i diàleg amb les marques i responsables del sector turístic de la Comunitat Valenciana.

Quan Turisme Comunitat Valenciana exercisca funcions administratives, es regirà per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i disposicions de desplegament, i per les altres normes que siguen aplicables en l'exercici de les esmentades funcions.

Quant a la resta de la seua activitat, se subjectarà a l'ordenament jurídic privat, excepte en la formació de la voluntat dels seus òrgans, en l'exercici de les potestats administratives que tinguen atribuïdes, en els seus estatuts i en la legislació pressupostària, i en els aspectes específicament regulats en la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, adés esmentada, i el text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre.

a) Asesorar acerca de la interpretación correcta del Código ético mundial para el turismo y sus posibles aplicaciones.

b) Realizar informes a petición de los distintos agentes turísticos sobre el desarrollo de los principios del código.

c) Gestionar las notificaciones de alertas y denuncias sobre los posibles incumplimientos del código ético.

d) Colaborar en la resolución de conflictos relacionados con el seguimiento y la aplicación del código ético.

e) Impulsar la formación de los agentes implicados en la actividad turística en ética y responsabilidad social y en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

f) Proponer acciones de desarrollo y mejora para el cumplimiento de los principios del código ético y para la comunicación con el Comité Mundial de Ética del Turismo.

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

CAPÍTULO IV

Organismo público para la gestión de la política turística

Artículo 12. Turisme Comunitat Valenciana

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

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

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

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

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

a) El fomento e impulso del turismo ético definido en el Código ético mundial para el turismo.

b) La mejora de la competitividad, la calidad del producto, la innovación tecnológica, la formación y la mejora del rendimiento del sector turístico valenciano.

c) El desarrollo de la promoción, difusión y comunicación de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

d) La planificación y contribución a la vertebración y la dinamización del territorio a través de los espacios turísticos.

e) La sostenibilidad económica, social y medioambiental del turismo.

f) Cualquier otro que le sea fijado expresamente por el Consell de la Generalitat. Asimismo, impulsará la colaboración público-privada a través de fórmulas de consenso, interlocución y diálogo con las marcas y responsables del sector turístico de la Comunitat Valenciana.

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

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



5. Per al compliment dels fins esmentats, Turisme Comunitat Valenciana podrà desenvolupar les seues activitats mitjançant convenis, societats, fundacions o altres fórmules de col·laboració amb entitats públiques i privades, i podrà també constituir o participar en el capital de qualsevol classe d'entitats que adopten la forma de societat mercantil i l'objecte social de les quals estiga vinculat amb els fins i objectius d'aquella.

6. El personal al servei de Turisme Comunitat Valenciana serà funcionari o laboral i es regirà pel que preveu la normativa reguladora dels funcionaris públics i per la normativa laboral. El personal funcionari que preste serveis en l'entitat continuarà adscrit orgànicament al departament del Consell que ostente les competències en matèria de turisme.

7. Turisme Comunitat Valenciana es finançarà amb càrrec als recursos següents:

- Les dotacions corresponents dels pressupostos de la Generalitat.
- Els ingressos ordinaris i extraordinaris generats per l'exercici de les seues activitats.
- Els productes i rendes del seu patrimoni.
- Els crèdits, préstecs, emprèstis i altres operacions que pugua concertar.
- Les subvencions, herències, llegats, donacions i qualsevol altra aportació voluntària de les entitats o organismes públics i privats i dels particulars.
- Els altres ingressos de dret públic o privat que li siga autoritzat percebre o que puguen correspondre-li d'acord amb la normativa vigent.

g) Qualsevol altres recursos que se li puguen atribuir, sempre que això no afecte ni pugua afectar-ne la independència.

8. La conselleria competent en matèria d'hisenda dictarà, si és el cas, les disposicions necessàries per a l'aplicació de la present disposició.

Article 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

1. L'estructura bàsica de Turisme Comunitat Valenciana estarà constituïda pels òrgans següents:

- Comitè Estratègic de Gestió
- Comitè de Direcció
- Presidència
- Vicepresidència
- Direcció
- Secretaria General

2. El Comitè Estratègic de Gestió, com a òrgan encarregat de la direcció estratègica i l'avaluació i control de les línies d'actuació de la política turística a desenvolupar per Turisme Comunitat Valenciana, comptarà amb representació paritària entre el sector públic i el privat. El nombre de components d'aquest comitè serà com a màxim de 20.

Podran formar part d'aquest comitè les associacions d'àmbit autonòmic més representatives del sector turístic valencià, el Consell de Cambres Oficials de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de la Comunitat Valenciana, les entitats titulars de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana, les universitats valencianes i centres de coneixement, les organitzacions sindicals, l'FVMP i el Comitè d'Ètica del Turisme a què es refereix l'article 11 d'aquesta llei.

A l'efecte de la vertebració turística que persegueix l'objecte d'aquesta llei, almenys dos dels vint components del comitè estratègic estaran reservats a persones la representativitat de les quals, bé siga del sector públic o privat, siga de l'interior de la Comunitat Valenciana.

A l'efecte de determinar el nombre de representants d'entitats públiques, no es tindrà en compte el seu secretari o secretària, que exercirà les seues funcions amb veu però sense dret al vot.

En tot cas, el president o presidenta d'aquest comitè serà qui ostente la titularitat del departament competent en matèria de turisme, i el seu vot tindrà caràcter diriment en cas d'empat a l'efecte d'adoptar acords.

3. Al Comitè de Direcció, òrgan superior col·legiat de govern i direcció de Turisme Comunitat Valenciana, li correspon exercir, sense altres limitacions que les establides en les lleis i sense perjudici de les atribucions de la Presidència i dels altres òrgans de l'entitat, quantes facultats i poders, en general, siguen necessaris per al compliment dels seus fins.

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

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

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

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

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

Artículo 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

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

- Comitè Estratègic de Gestió
- Comitè de Direcció
- Presidencia
- Vicepresidencia
- Dirección
- Secretaría General

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

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

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

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

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

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

4. El president o presidenta de l'entitat, que ho serà al seu torn del Comitè de Direcció i del Comitè Estratègic de Gestió, serà el titular de l'òrgan del Consell amb competències en matèria de turisme i ostentarà la representació superior de Turisme Comunitat Valenciana, en totes les seues relacions amb entitats públiques o privades, amb les excepcions que puguen establir-se reglamentàriament.

5. La persona titular de la Vicepresidència substituirà la titular de la Presidència en casos de vacant, absència, malaltia o una altra causa legal i en aquelles funcions que aquesta li delegue amb caràcter permanent o temporal.

6. A la Direcció de l'entitat li correspondrà la direcció, coordinació i govern ordinari de l'entitat.

7. La Secretaria General supervisarà i coordinarà la gestió dels departaments de l'organisme i prestarà assistència tècnica als òrgans directius en tot el que es requerisca.

8. Turisme Comunitat Valenciana podrà comptar amb un grup de persones expertes, del qual formaran part professionals i investigadores i persones de reconegut prestigi en matèria turística que, actuant com a *think tank* o laboratori d'idees i a petició del comitè de direcció de l'organisme esmentat o per iniciativa pròpia, podran proposar iniciatives i aportar anàlisis i opinions sobre aspectes que resulten rellevants per al turisme de la Comunitat Valenciana.

9. La resta de funcions dels òrgans de l'entitat es desenvoluparan reglamentàriament.

TÍTOL II

Ètica i hospitalitat: drets i obligacions dels usuaris i usuàries i de les empreses turístiques

CAPÍTOL I

Principis generals

Article 14. Hospitalitat i equilibri entre turistes i veïns com a principi bàsic

1. L'hospitalitat, entesa com a l'atenció i tracte proporcionat a les persones usuàries de serveis turístics i visitants des del respecte al seu idioma, hàbits, tradicions i llibertat de consciència i creences, serà objecte d'atenció específica en l'àmbit turístic per part de les administracions públiques, tant en les actuacions de promoció del turisme com per mitjà d'incentius i distincions dirigits a reconèixer i estimular accions i comportaments significativament destacables.

2. Partint de l'hospitalitat com a marc ètic de referència, la pràctica turística s'estructura des dels valors del respecte, la igualtat, la cordialitat i l'atenció, i recolza en la participació i la coresponsabilitat com a garantia bàsica per al seu compliment.

3. Correlativament al principi d'hospitalitat, el dret al descans, al benestar i a la repercussió positiva en la qualitat de vida conseqüència de l'activitat turística serà objecte d'atenció específica per part de les administracions públiques.

Article 15. Polítiques de turisme social inclusiu

1. L'administració turística fomentarà el desenvolupament del turisme social per a facilitar l'accés de tota la ciutadania a l'oci, als viatges i a les vacances.

2. Especialment, fomentaran i facilitaran el turisme de les famílies, de la joventut i l'alumnat, de les persones majors i de les persones amb diversitat funcional.

CAPÍTOL II

Drets i obligacions

Secció primera

Les persones usuàries de serveis turístics

Article 16. Drets

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposa la legislació general de defensa i protecció dels consumidors, tindran dret a:

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II

Ètica y hospitalidad: derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias y de las empresas turísticas

CAPÍTULO I

Principios generales

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

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

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

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

Artículo 15. Políticas de turismo social inclusivo

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

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

CAPÍTULO II

Derechos y obligaciones

Sección primera

Las personas usuarias de servicios turísticos

Artículo 16. Derechos

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



a) Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, completa i prèvia a la seua contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, com també sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, d'acord amb la normativa vigent.

b) Obtindre els documents que acrediten els termes de la seua contractació.

c) Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i la qualitat de la seua prestació guarden proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.

d) Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.

e) Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establits en les lleis.

f) Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis així com l'específica en matèria turística.

g) Ser informats, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte d'això.

h) Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.

i) Formular queixes i reclamacions i obtenir informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació d'aquestes i el seu tractament, i poden acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i la tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.

j) Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.

k) Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibisquen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforament, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

Article 17. Obligacions

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que hi siguen aplicables, tindran les obligacions següents:

a) Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques així com la seua riquesa i valor.

b) Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.

c) Abonar els serveis contractats, ja siga en el moment de la presentació de la factura o en el temps, lloc i forma convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o queixa implique, en cap cas, l'exempció de pagament.

d) En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment i deixar lliure la unitat d'allotjament ocupada.

e) Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.

f) Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.

g) Respectar les normes de règim interior dels establiments turístics, els horaris i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

Secció segona Les empreses turístiques

Article 18. Drets

Són drets de les empreses turístiques i de les persones prestadores de serveis turístics a l'efecte d'aquesta llei, i sense perjudici d'altres normes que puguen afectar-los, els següents:

a) Exercir lliurement la seua activitat amb respecte a les lleis que els siguen aplicables.

b) Sol·licitar ajudes, subvencions i incentius promoguts per les administracions públiques per al desenvolupament del sector.

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

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

c) Acceder a los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 17. Obligaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

Sección segunda Las empresas turísticas

Artículo 18. Derechos

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

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

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



c) Accedir a les accions de promoció i formació realitzades per l'administració turística d'acord amb les condicions que s'establisquen.

d) Participar en els programes de foment i estar incloses en els catàlegs, directoris, guies i sistemes informàtics de l'administració turística destinats a aquesta finalitat.

e) Obtenir el reconeixement, per part de l'administració turística competent, de la classificació administrativa dels establiments de la seua titularitat, previ compliment de les condicions i requisits legalment exigits.

f) Participar, a través de les seues organitzacions més representatives, en les accions de política turística que puguen afectar-los, d'acord amb la legislació vigent.

g) Impulsar, a través de les seues organitzacions, el desenvolupament i execució de programes de cooperació pública i privada d'interès general per al sector turístic.

h) Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.

i) Proposar, a través de les seues associacions, la realització d'estudis, investigacions i publicacions que contribuïsquen a la millora del desenvolupament de l'empresa turística a la Comunitat Valenciana.

Article 19. Obligacions

1. Són obligacions de les empreses turístiques i de les persones prestadores de serveis turístics a l'efecte d'aquesta llei, i sense perjudici d'altres normes que puguen afectar-los, les següents:

a) Informar l'administració turística de l'inici, cessament o finalització d'activitat de la manera que reglamentàriament es determine, complir els requisits establits en la normativa turística vigent, mantenir-los durant el període de temps inherent al seu exercici i acreditar-ne el compliment a requeriment de l'administració turística.

b) Classificar turísticament els seus establiments i disposar, quan resulte preceptiu, de la habilitació o acreditació expressa necessària per a l'exercici de l'activitat turística que es pretenga desenvolupar, així com, en el cas dels habitatges turístics, fer constar el número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en tot tipus de publicitat que les anuncie.

c) Donar publicitat, amb transparència, als serveis oferits, amb indicació de les prestacions que comprèn, la seua qualitat i els preus finals amb els impostos inclosos, així com informar de les compensacions financeres en cas de ruptura unilateral dels contractes esmentats per la seua banda.

d) Expedir factura detallada de l'import dels serveis prestats, amb el contingut establert en la normativa vigent, d'acord amb els preus oferits o pactats.

e) Complir amb l'accessibilitat i l'adaptació dels serveis a les persones amb discapacitat, segons el que disposa la legislació vigent.

f) Cuidar el bon funcionament dels serveis i el correcte manteniment de totes les instal·lacions i equipaments dels seus establiments i vetlar per la prevenció d'accidents, la protecció sanitària i la higiene alimentària.

g) Vetlar per la seguretat, intimitat, tranquil·litat i comoditat de les persones usuàries del servei turístic i assegurar que reben un tracte hospitalari per part del personal de l'empresa.

h) Conèixer i respectar les persones usuàries del servei turístic i informar-se sobre la forma de vida, les tradicions i les pràctiques socials, culturals i la seua llibertat de consciència o creences religioses pròpies dels seus llocs d'origen i les seues expectatives, contribuint al seu desenvolupament durant la seua estada.

i) Facilitar una informació objectiva i veraç sobre els llocs de destinació, condicions de viatge, recepció, estada i serveis, i prestar els serveis d'acord amb el que s'ha pactat i, si és el cas, publicitat.

j) Exhibir, en un lloc de fàcil visibilitat, els distintius acreditatius corresponents de classificació, categoria i especialització de l'establiment i de qualsevol altra informació referida a l'exercici de l'activitat, d'acord amb el que estableix la normativa corresponent.

k) Informar les persones usuàries, de forma clara i inequívoca, de qualsevol risc previsible que pugua derivar-se de la prestació dels serveis o de l'ús de les instal·lacions, així com de les mesures de seguretat adoptades.

l) Tenir a la seua disposició i facilitar a les persones usuàries de serveis turístics els fulls de reclamacions oficials.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 19. Obligaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



m) Facilitar a les persones usuàries abans de la celebració del contracte o prestació del servei totes les dades del titular de l'empresa i del propi establiment, així com les relatives a assegurances o garanties exigides per les disposicions legals aplicables a aquelles.

n) Facilitar a l'administració turística, per a l'exercici de les atribucions que legalment i reglamentàriament li corresponguen, la informació i la documentació necessàries, així com, si és el cas, col·laborar en la resolució de les queixes i conflictes que sorgisquen en relació amb els serveis prestats i en les tasques d'inspecció.

o) Organitzar les activitats turístiques amb destinació en l'exterior de la Comunitat Valenciana en harmonia amb les peculiaritats, tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions i amb respecte a les seues lleis i costums.

p) Respectar els drets humans i, en particular, els drets específics dels grups de població més vulnerables, especialment els drets dels xiquets i les xiquetes, arrel·legats en la Convenció dels drets del xiquet de Nacions Unides de 20 de novembre de 1989, i de les persones majors, les persones amb diversitat funcional, les minories ètniques i els pobles autòctons.

q) Desenvolupar la seua activitat de forma sostenible, salvaguardant el medi ambient i els recursos naturals.

r) Garantir els drets reconeguts en les normes d'aplicació als seus treballadors i treballadores, assegurant una protecció social adequada i suficient i evitant, en la mesura que es puga, la precarietat del seu ús i esforçant-se per una ocupació digna i de qualitat.

s) Procurar als seus treballadors i treballadores unes condicions dignes i concordes amb la legislació vigent, una educació i formació inicial i continuada que, entre altres aspectes, incorpore els coneixements i els protocols per a garantir un tracte hospitalari de les persones usuàries, de forma igualitària i no discriminatòria, dels serveis turístics i visitants.

t) Procurar, per als seus treballadors i treballadores, la formació adequada en prevenció de riscos laborals i garantir-ne el compliment d'acord amb la legislació vigent.

u) Vetlar perquè les persones allotjades estiguen informades per escrit sobre el respecte de les normes bàsiques de convivència.

2. Als ajuntaments turístics, les oficines municipals d'informació turística i als allotjaments turístics a què es refereix l'article 64.1 de la llei, haurà d'haver-hi fullets en diversos idiomes per a lliurar-los als usuaris i als visitants, en els quals consten els drets i els deures continguts en els articles 16 i 17 de la llei, completats, si escau, amb indicacions sobre els enclavaments singulars i els costums dels llocs on es troben, el respecte requerit en els llocs de culte, com també les prohibicions i les restriccions de tota mena necessàries per a preservar-los.

Article 20. Sobrecontractació

1. Els titulars d'establiments d'allotjament turístic, com també els mediadors turístics i les agències de viatge, no podran contractar un nombre més gran de places del que puguem atendre.

L'incompliment d'aquesta obligació suposarà incórrer en responsabilitat enfront de l'administració turística i de les persones usuàries afectades, i caldrà iniciar el corresponent procediment sancionador en què es depuraran, si escau, les eventuales responsabilitats de les operadores turístiques en aquesta matèria. En tot cas, el titular responsable de sobrecontractació a què es refereix el paràgraf anterior haurà de reparar aquest incompliment d'acord amb el que es disposa reglamentàriament sobre aquesta matèria.

2. Quan un establiment d'allotjament turístic haja incorregut en sobrecontractació estarà obligat a proporcionar allotjament a les persones usuàries afectades en un altre establiment de la zona de la mateixa categoria o superior i en les mateixes o millors condicions que les pactades.

Les despeses de desplaçament fins al nou establiment en què s'allotjaran, la possible diferència de preu respecte del nou i qualsevol altra que es puga originar, seran a càrrec de l'establiment que ha sobrecontractat, sense perjudici que aquest, si és el cas, puga repercutir aquestes despeses a l'empresa causant de la sobrecontractació.

Si es dona el cas que el cost total del nou allotjament és inferior al del sobrecontractat, la persona titular tornarà la diferència a la usuària.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 20. Sobrecontratación

1. Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico, así como los mediadores turísticos y agencias de viaje, no podrán contratar mayor número de plazas de las que puedan atender.

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

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

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

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

LLIBRE II
DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I
El territori com a actiu turístic de la Comunitat Valenciana

CAPÍTOL I
Principis bàsics d'actuació

Article 21. El territori com a actiu turístic

1. Tot el territori de la Comunitat Valenciana té la consideració d'actiu turístic, per tal com és l'element essencial que sosté els seus components d'excel·lència, claus de la competitivitat turística a través de la seua posada en valor.

2. Les administracions públiques competents facilitaràn la implantació i el desenvolupament racional d'activitats turístiques al territori, de manera que siguen plenament compatibles amb la conservació i la millora dels valors ambientals, culturals i paisatgístics, sempre d'acord amb la legislació vigent.

Article 22. La sostenibilitat de l'activitat turística

1. S'entén per sostenibilitat turística el conjunt d'accions encaminades a fomentar un sistema de planificació turística del territori respectuosa amb l'entorn i la societat receptora, tenint en compte les repercussions actuals i futures, econòmiques, socials i mediambientals de l'activitat turística.

2. La sostenibilitat turística haurà d'orientar les accions cap al desenvolupament d'una oferta turística basada en el territori, amb productes o segments turístics específics i amb la participació de la població local. Això facilitarà:

- a) Crear nous productes turístics i millorar els existents.
- b) Incrementar la competitivitat del sector turístic.
- c) Valorar els espais i els paisatges que expressen la diversitat del territori en què es produeix l'activitat turística.
- d) Millorar l'accessibilitat i fomentar els modes de transport no contaminant.
- e) Desenvolupar models de qualitat per a l'excel·lència turística.
- f) Evitar la saturació en espais determinats.

3. La política turística tindrà en compte els efectes del canvi climàtic. De manera coordinada amb les administracions competents en aquesta matèria, es durà a terme un seguiment continu de l'evolució del clima al territori valencià per a valorar-ne el possible impacte en l'activitat turística, com també el possible impacte de l'activitat turística sobre el canvi climàtic.

4. Es posaran en marxa estratègies que garantisquen la sostenibilitat turística i permeten que tant residents, visitants, com agents turístics puguin contribuir:

- a) A la millora dels serveis de què gaudeixen els turistes als municipis de la Comunitat Valenciana.
- b) A la millora de les infraestructures i les dotacions turístiques.
- c) A l'impuls de bones pràctiques laborals i a la lluita contra la precarietat laboral en el sector turístic.
- d) A la lluita contra l'intrusisme i el frau en el sector de l'allotjament turístic.
- e) A la promoció del medi ambient, a la gestió de residus i el desenvolupament d'un turisme sostenible.
- f) A la promoció turística de la Comunitat Valenciana en el marc d'una política de desestacionalització del turisme.

Article 23. Orientació turística del patrimoni natural i cultural

1. Els béns declarats d'interès cultural i els béns declarats de rellevància local, inclosos com a tals en els catàlegs locals de béns i espais protegits i en l'Inventari general del patrimoni cultural valencià, constitueixen un actiu turístic que serà objecte de les actuacions de foment dels recursos turístics dels departaments de les administracions públiques competents en matèria de turisme, especialment mitjançant accions dirigides a millorar-ne la senyalització, la descripció i l'ús correcte, com també a millorar-ne la conservació de les infraestructures.

2. Els béns declarats d'interès cultural i els centres històrics que continguén establiments i activitats turístiques seran objecte d'una atenció específica en les accions de promoció turística de la Comunitat

LIBRO II
DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I
El territorio como activo turístico de la Comunitat Valenciana

CAPÍTULO I
Principios básicos de actuación

Artículo 21. El territorio como activo turístico

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

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

Artículo 22. La sostenibilidad de la actividad turística

1. Se entiende por sostenibilidad turística el conjunto de acciones encaminadas a fomentar un sistema de planificación turística del territorio respetuosa con el entorno y la sociedad receptora, teniendo en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales de la actividad turística.

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

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

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

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

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

Artículo 23. Orientación turística del patrimonio natural y cultural

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

2. Los bienes declarados de interés cultural y los centros históricos que alberguen establecimientos y actividades turísticas serán objeto de una atención específica en las acciones de promoción turística de

Valenciana. S'establiran criteris que alerten sobre la possible saturació per a evitar-la i garantir les excel·lents relacions entre visitants i persones residents.

3. Els espais naturals protegits de la Comunitat Valenciana, com a part essencial del seu patrimoni natural, constitueixen un element essencial del territori com a actiu turístic que serà objecte d'actuacions de les administracions públiques competents en matèria de turisme, dirigides tant a promocionar-los com a preservar-los i utilitzar-los racionalment, per a no posar en risc la sostenibilitat. Hauran de prevaldre les actuacions de conservació i preservació sobre les de promoció.

CAPÍTOL II

Els recursos turístics i el paisatge

Article 24. Els recursos turístics

1. Constitueix un recurs turístic qualsevol bé, valor, element o manifestació, tant material com immaterial, expressiu de la realitat geogràfica, natural, cultural, esportiva, històrica, social o econòmica de la Comunitat Valenciana que pugua generar o incrementar de manera directa o indirecta fluxos turístics, i proporcionar repercussions econòmiques favorables.

2. Tindran la consideració de recursos turístics de primer ordre aquells elements que, aïlladament o conjuntament, tinguen capacitat per si mateixos de generar fluxos i corrents de turisme rellevants i contribuïsquen a reforçar la imatge de marca turística de la Comunitat Valenciana com també la seua promoció com a destinació turística.

A l'efecte d'aquesta llei, sense caràcter exhaustiu, tenen la consideració de recursos turístics de primer ordre de la Comunitat Valenciana les manifestacions festives que tinguen la corresponent declaració d'interès turístic, les platges, els recintes congressuals i firals, els esdeveniments esportius i els festivals de música amb projecció nacional i internacional, la gastronomia pròpia de la Comunitat Valenciana, el paisatge agrari i industrial i els seus usos i valors etnològics, les aigües termals i els balnearis, els béns declarats patrimoni de la humanitat, els d'interès cultural i també els espais naturals i territorials declarats protegits.

3. Les administracions públiques que, quant a les seues competències sectorials intervinguen, gestionen o autoritzen recursos turístics de primer ordre, valoraran la circumstància esmentada en l'exercici de les seues atribucions.

El departament del Consell competent en matèria de turisme elaborarà un catàleg dels recursos turístics de primer ordre de la Comunitat Valenciana, a fi d'impulsar-ne la difusió, promoció i protecció.

4. El Consell vetlarà, en aliança amb les empreses i els professionals del sector, per la conservació i l'adequació, per al seu ús turístic sostenible, dels recursos turístics alhora que fomentarà la seua transformació en actius que contribuïsquen a la configuració de productes turístics diferenciats, sempre que es garantisca la seua atenció.

Article 25. El paisatge com a recurs turístic

1. Els paisatges valencians tindran la consideració de recurs turístic, sent un element diferenciador que defineix el caràcter i identitat pròpia de la Comunitat Valenciana.

El paisatge constitueix un valor essencial del territori i, com a tal, un actiu fonamental que sosté el potencial turístic de la Comunitat Valenciana i que contribueix a la consideració d'àmbits supramunicipals com a destinacions turístiques.

2. El paisatge s'integrarà en totes les polítiques turístiques que hi incidisquen i s'orientarà, entre altres, per les finalitats següents:

a) Conservar i valorar els paisatges més valuosos i socialment apreciats.

b) Adoptar mesures que redunden en la millora, la protecció i la salvaguarda de la qualitat, tant dels paisatges naturals i rurals com dels urbans i periurbans.

c) Condicionar la implantació d'activitats i infraestructures turístiques i procurar la gestió i conservació d'espais naturals i la conservació i posada en valor d'espais culturals.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà la identificació i catalogació dels paisatges turístics de la Comunitat Valenciana així com l'adequada integració de l'activitat turística en els entorns paisatgístics en què es produïska.

la Comunitat Valenciana. Se establecerán criterios que alerten sobre la posible saturación para evitarla y garantizar las excelentes relaciones entre visitantes y personas residentes.

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

CAPÍTULO II

Los recursos turísticos y el paisaje

Artículo 24. Los recursos turísticos

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

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

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

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

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

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

Artículo 25. El paisaje como recurso turístico

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

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

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

a) Conservar y valorizar los paisajes más valiosos y socialmente apreciados.

b) Adoptar medidas que redunden en la mejora, protección y salvaguarda de la calidad, tanto de los paisajes naturales y rurales como de los urbanos y periurbanos.

c) Condicionar la implantación de actividades e infraestructuras turísticas procurando la gestión y conservación de espacios naturales y la conservación y puesta en valor de espacios culturales.

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

TÍTOL II Planificació territorial de l'activitat turística

CAPÍTOL I L'ordenació turística de base territorial

Article 26. Planificació i estratègia turística

1. El Consell i la resta d'administracions públiques valencianes procuraran, en l'àmbit de les competències respectives, la promoció i la protecció dels recursos turístics, garantint la seua utilització racional, atenció i desenvolupament sostenible així com la inclusió en els instruments de planejament territorial i urbanístic de mesures específiques per a la seua protecció i promoció.

2. En la tramitació dels instruments urbanístics de planejament, o de les seues modificacions, que contemplen explícitament, o possibiliten, la classificació i zonificació de sòls per a la implantació d'activitats turístiques, es requerirà l'informe preceptiu del departament del Consell competent en matèria de turisme, i aquest col·laborarà amb la resta de departaments i d'administracions públiques en la definició de directrius, estratègies i objectius dels plans i programes sectorials que tinguen incidència sobre els recursos turístics.

3. Correspondrà al departament del Consell competent en matèria de turisme, amb la participació dels municipis i els agents turístics, la formulació i redacció del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, que serà l'instrument bàsic de l'ordenació dels recursos turístics valencians.

4. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme definirà, amb la participació dels municipis i els agents turístics, en el marc del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, programes d'actuació anuals o plurianuals dirigits a sectors, productes, destinacions i àmbits de gestió turística d'actuació preferent per a l'administració turística.

Article 27. Plans d'ordenació dels recursos turístics, plans d'intervenció en àmbits turístics i zones turísticament saturades

Els municipis podran elaborar un pla d'ordenació dels recursos turístics (PORT), l'objecte del qual és el de regular en el planejament, l'execució i la gestió dels sistemes generals de les infraestructures, els equipaments, els serveis i les activitats d'explotació de recursos en l'àmbit de l'ordenació turística.

Els plans d'ordenació dels recursos turístics (PORT) podran delimitar zones i àmbits turístics i de protecció, delimitar els recursos turístics, establir la densitat global màxima de població, les places d'allotjament totals, fixar-ne les dimensions i les característiques i establir paràmetres mínims o màxims de superfície, volumetria, edificabilitat i equipaments.

Així mateix, els municipis podran aprovar plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT) per a delimitar les zones turístiques saturades o madures d'acord amb els criteris legalment establits, com també les excepcions que, per la ubicació o les característiques especials, així ho aconsellen.

Les conclusions del pla d'ordenació dels recursos turístics (PORT) es podran incorporar al pla general d'ordenació urbanística (PGOU), desenvoluparan la normativa de gestió específica relativa als recursos i els àmbits de planificació que ordenen i adaptaran la normativa urbanística vigent a aquestes conclusions.

L'administració local competent acreditarà la compatibilitat urbanística de les empreses i els establiments d'allotjament turístic del seu terme municipal.

CAPÍTOL II *Municipis i espais turístics*

Article 28. Els municipis i el seu caràcter turístic

1. La naturalesa turística dels municipis de la Comunitat Valenciana necessita la cobertura, per al seu desenvolupament sostenible, del departament del Consell competent en matèria de turisme a través dels plans i programes que aquest desenvolupe.

2. Aquesta naturalesa dels municipis de la Comunitat Valenciana suposarà, sense perjudici dels serveis mínims establits amb caràcter

TÍTULO II Planificación territorial de la actividad turística

CAPÍTULO I *La ordenación turística de base territorial*

Artículo 26. Planificación y estrategia turística

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II *Municipios y espacios turísticos*

Artículo 28. Los municipios y su carácter turístico

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

2. Esta naturaleza de los municipios de la Comunitat Valenciana, supondrá, sin perjuicio de los servicios mínimos establecidos con carac-



general per la legislació bàsica sobre règim local i de les competències que puguem correspondre a altres administracions públiques, orientar la prestació dels seus serveis cap a:

a) La satisfacció de les expectatives de les persones usuàries dels serveis turístics des del respecte i el coneixement de la seua cultura, hàbits i tradicions.

b) La protecció, la sostenibilitat i la promoció dels seus recursos turístics així com dels valors culturals i tradicionals de la població autòctona.

c) El subministrament d'informació turística veraz i completa, així com la senyalització adequada i suficient dels recursos d'atracció turística del municipi.

d) La salvaguarda del medi ambient i els valors ecològics com a actiu turístic del territori valencià.

3. El que disposa aquest capítol s'entendrà amb estricte respecte a la legislació bàsica sobre règim local.

Article 29. Estatut del municipi turístic

1. D'acord amb els principis generals establits en aquesta llei i la legislació sobre règim local, per decret del Consell s'aprovarà l'estatut del municipi turístic. Especialment, es tindran en compte els continguts en el codi ètic del turisme valencià.

2. Es considera municipi turístic, i podrà accedir a vies de finançament específic, aquell que complisca els criteris i les obligacions que reglamentàriament s'establisquen.

Entre els criteris, hauran de figurar la població turística; el nombre de places d'allotjament turístic i de places de segona residència; l'existència, dins del seu territori, d'algun recurs turístic de primer ordre, o l'acreditació que l'activitat turística representa la base de l'economia o, com a mínim, una part important d'aquesta.

Entre les obligacions hauran de figurar el subministrament d'informació turística veraz i completa; l'existència d'un pla municipal turístic que contemple, entre d'altres, mesures de sostenibilitat i de millora dels serveis i prestacions; la identificació, la protecció i la promoció dels seus recursos turístics de primer ordre; l'orientació del municipi cap al concepte de destinació turística intel·ligent; estratègies que reforcen la qualitat en destinació; l'adopció de l'hospitalitat com a marc de referència en l'atenció al turista, com també mecanismes per a facilitar la participació efectiva de la ciutadania i dels agents socials i econòmics en l'acció pública en matèria de turisme.

L'estatut del municipi turístic podrà diversificar la condició de municipi turístic en virtut del grau de compliment dels criteris i les obligacions establits.

3. Els municipis turístics han de ser objecte d'atenció preferent en:

a) L'elaboració dels plans i els programes turístics de l'administració de la Generalitat.

b) Les línies i les mesures de foment econòmic establides per l'administració de la Generalitat.

c) Les activitats de l'administració de la Generalitat dirigides a la promoció interior i exterior del turisme.

d) Les polítiques d'implantació o millora d'infraestructures i serveis que incidisquen especialment en el turisme i siguen impulsades pels distints departaments de l'administració de la Generalitat.

4. L'estatut del municipi turístic establirà mecanismes de finançament per a compensar l'esforç financer dels municipis turístics, motivat per l'activitat turística, en la prestació de serveis. A aquests efectes, podrà preveure mecanismes convencionals de finançament condicionat entre l'administració de la Generalitat i els municipis turístics o la participació dels municipis turístics en instruments de finançament municipal no condicionat, d'acord amb el que establisca la legislació en matèria de règim local.

5. La condició de municipi turístic s'adquirirà després de la verificació del compliment dels criteris i les obligacions per part del departament del Consell competent en matèria de turisme, a través del procediment que, pel que fa a l'autonomia local, es regule reglamentàriament.

6. L'incompliment dels criteris i les obligacions donarà lloc a la pèrdua de la condició de municipi turístic, així acordada pel departament del Consell competent en matèria de turisme, amb audiència prèvia del municipi afectat i oït el Consell Valencià del Turisme.

ter general por la legislación básica sobre régimen local y de las competencias que puedan corresponder a otras administraciones públicas, orientar la prestación de sus servicios hacia:

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

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

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

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

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

Artículo 29. Estatuto del municipio turístico

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

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

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

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

El estatuto del municipio turístico podrà diversificar la condició de municipi turístic en virtut del grau de compliment dels criteris i les obligacions establits.

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

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

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

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

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

4. El estatuto del municipi turístic establirà mecanismes de finançament per a compensar l'esforç financer dels municipis turístics, motivat per l'activitat turística, en la prestació de serveis. A aquests efectes, podrà prever mecanismes convencionals de finançament condicionat entre la administració de la Generalitat i els municipis turístics o la participació dels municipis turístics en instruments de finançament municipal no condicionat, de acuerdo con lo que establezca la legislación en materia de régimen local.

5. La condició de municipi turístic se adquirirà després de la verificació del compliment dels criteris i les obligacions per part del departament del Consell competent en matèria de turisme, a través del procediment que, con respecto a la autonomía local, se regule reglamentariamente.

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



Article 30. Suport al desenvolupament competitiu i sostenible dels municipis turístics

1. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme:

a) Reconeixerà l'esforç financer dels municipis que patisquen un desequilibri pressupostari per la prestació de serveis addicionals motivats per l'activitat turística.

b) Recolzarà les accions de promoció dels municipis que redunden en la millora de la competitivitat dels serveis turístics públics o privats que s'hi presten.

c) Fomentarà el desenvolupament d'iniciatives dirigides a la millora de qualitat percebuda per les persones usuàries de serveis turístics i visitants, de la gestió sostenible de l'espai turístic i l'accessibilitat integral als seus recursos turístics.

d) Recolzarà accions que redunden en el benestar de les persones residents.

2. El suport esmentat s'instrumentalitzarà, entre altres mecanismes, a través de línies d'incentius amb aquesta finalitat i la gestió i coordinació de les quals correspondrà al departament responsable de l'execució de la política turística.

3. El departament promourà el marc normatiu incentivador que siga necessari per a fomentar la promoció i el desenvolupament de projectes encaminats a millorar la prestació de serveis turístics, incrementar la qualitat, millorar el medi ambient, el paisatge dels entorns turístics, l'accessibilitat integral i la posada en valor dels recursos turístics municipals, i els municipis valencians podran imputar a les línies d'incentius que es convoquen aquelles partides de despesa que responguen, de forma inequívoca, a l'esforç pressupostari addicional contret per la prestació de serveis relacionats amb el seu caràcter turístic.

Article 31. Configuració dels espais turístics supramunicipals

1. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme promourà instruments de planificació territorial tendents a identificar els distints espais turístics supramunicipals en els quals s'estructura el territori de la Comunitat Valenciana i orientarà els seus programes d'actuació basant-se en el component litoral, urbà i d'interior d'aquests.

2. Així mateix, el departament esmentat promourà iniciatives de caràcter supramunicipal basant-se en els espais turístics identificats i generarà sinergies entre espais de litoral, urbans i d'interior en el marc de les directrius de compliment obligatori que es definisquen en el Pla d'espais turístics de la Comunitat Valenciana. El procediment d'elaboració del pla, el seu abast, principis rectors, aprovació, vigència i mecanismes d'avaluació i seguiment de la seua execució, seran establits reglamentàriament.

CAPÍTOL III

*La destinació turística Comunitat Valenciana,
els seus productes i marques*

Article 32. La destinació turística Comunitat Valenciana

1. El conjunt del territori valencià és en si mateix una destinació turística i correspondrà al departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme la generació dels mecanismes necessaris per a la seua promoció, comunicació i difusió de la seua imatge en els mercats turístics.

2. Els municipis de la Comunitat Valenciana promouran, en cooperació amb el departament esmentat i en el marc de les seues competències respectives, accions dirigides a millorar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística de qualitat garantint l'harmonia entre visitants i residents.

3. Aquest capítol s'entendrà amb estricta respecte a la legislació bàsica sobre règim local.

Article 33. Els productes turístics i marques turístiques territorials

1. Constitueixen productes turístics de la Comunitat Valenciana el conjunt de components tangibles i intangibles que inclouen recursos i atractius, equipaments i infraestructures, serveis i activitats recreatives

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 31. Configuración de los espacios turísticos supramunicipales

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

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

CAPÍTULO III

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

Artículo 32. El destino turístico Comunitat Valenciana

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

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

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

Artículo 33. Los productos turísticos y marcas turísticas territoriales

1. Constituyen productos turísticos de la Comunitat Valenciana el conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamientos e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e



i imatges i valors simbòlics la finalitat dels quals és satisfer els requeriments i expectatives de les persones usuàries de serveis turístics.

2. L'especificitat en els seus distints components, singularitat i segment de la demanda a què s'orienta cada producte, seran els paràmetres a considerar en la seua vinculació amb la imatge de marca de la destinació Comunitat Valenciana.

3. Les marques turístiques de la Comunitat Valenciana són distintius exclusius, titularitat de les administracions públiques competents en matèria de turisme, que prestigien recursos, productes i serveis turístics i fomenten una imatge de qualitat de l'oferta turística valenciana en els mercats nacionals i internacionals.

4. La creació, modificació o extinció de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana, requerirà un acte administratiu degudament motivat de l'òrgan competent en matèria de turisme de l'administració pública corresponent.

En el cas de creació d'una nova marca, l'acte administratiu esmentat haurà d'especificar l'àmbit, recursos, productes i serveis a què s'estén, així com les normes de la seua utilització, i acreditar la consulta sobre el registre oficial de marques semblants (nacionals, comunitàries i internacionals) en el localitzador de marques de l'Oficina Espanyola de Patents i Marques. La inscripció de la marca en el registre de marques se sol·licitarà en la mateixa data en què es dicte l'acte administratiu esmentat.

5. El departament del Consell competent en matèria de turisme mantindrà actualitzada i publicarà un llistat de les marques turístiques institucionals de la Comunitat Valenciana. Amb aquest fi, la creació de les marques turístiques per entitats locals serà comunicada al departament esmentat.

6. Sense perjudici d'això, la creació, modificació, extinció i utilització de les marques turístiques estarà subjecta al que preveu la Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques, i a les disposicions que la despleguen.

7. L'administració pública titular d'una marca turística de la Comunitat Valenciana haurà de crear, mantenir i promocionar canals d'informació, fàcilment accessibles, que disposen de tota la informació vinculada a la marca, com també desenvolupar totes les actuacions de publicitat institucional que crega oportunes per a promocionar-la. Tot això, almenys, en valencià, castellà i anglès; a més, en els idiomes propis de mercats exteriors, especialment francès, italià, alemany, holandès, rus i xinès.

Article 34. La marca «Comunitat Valenciana»

1. La marca turística «Comunitat Valenciana» és una marca turística global que integra les altres marques turístiques de la Comunitat Valenciana per a la promoció interior i exterior de tots els seus recursos, productes i serveis turístics per mitjà d'una imatge comuna.

2. El Consell promocionarà la imatge de la Comunitat Valenciana com a marca turística global en els mercats que estime adequats. En aquesta activitat podran col·laborar les entitats municipals i supramunicipals i altres entitats privades, com a reflex de la pluralitat de l'oferta turística.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme podrà establir convenis per a la inclusió de la marca «Comunitat Valenciana» i dels seus logotips i lemes en les campanyes de promoció turística impulsades per les entitats locals supramunicipals i empreses.

4. El departament esmentat podrà declarar obligatòria la inclusió de la marca «Comunitat Valenciana» i dels seus logotips i lemes en les campanyes de promoció impulsades per empreses i associacions turístiques que compten amb l'aportació de fons públics de la Generalitat.

Article 35. Sistema integrat de marques de destinació

1. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà les marques de les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana amb els següents objectius:

a) Vetlar pel correcte posicionament i la imatge diferencial de la marca global Comunitat Valenciana en els mercats turístics.

b) Identificar els elements associats a la marca per a la seua millor difusió.

c) Realitzar una supervisió continuada de l'estratègia de comunicació de la marca global «Comunitat Valenciana», així com identificar les submarques que s'integraran en l'estratègia esmentada, que haurà

imatges y valores simbólicos cuya finalidad es satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas usuarias de servicios turísticos.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 34. La marca «Comunitat Valenciana»

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

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

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

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

Artículo 35. Sistema integrado de marcas de destino

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

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

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

c) Realizar una supervisión continuada de la estrategia de comunicación de la marca global «Comunitat Valenciana», así como identificar las submarcas que se integrarán en dicha estrategia, que deberá tener



de tenir una orientació definida als clients finals i al mercat turístic en general.

d) Dissenyar una estructura de marques eficients vinculada als diferents productes i destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana que done coherència a l'estratègia de comunicació i que garantisca una política de màrqueting coordinada i cohesionada en el conjunt del territori.

e) Establir un sistema d'indicadors, així com un sistema de governança de les marques, que asseguren una adequada convivència entre totes elles.

f) I, en general, garantir la correcta i eficaç implantació d'un sistema integrat de marques de destinació.

2. En tot cas, la utilització de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana es realitzarà d'una forma proporcional i adequada i s'adaptarà als interessos del mercat a què es dirigisca. Això, sense perjudici del que estableix el règim jurídic aplicable a les competències de la Comunitat Valenciana, en el marc de la Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques.

TÍTOL III

Impuls de la competitivitat turística

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 36. Impuls del turisme

1. S'entén per impuls del turisme l'activitat encaminada a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a través de mesures concretes tendents a la millora de la competitivitat, l'ocupació i la internacionalització de les empreses i els seus professionals.

2. Les accions d'impuls del turisme que realitzen les administracions públiques a la Comunitat Valenciana seran concordes amb els programes d'impuls de l'activitat turística que aprobe el Consell.

3. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme oferirà suport tècnic a la resta d'administracions amb relació a les iniciatives d'impuls del turisme que emprenguen, amb l'objectiu de generar sinergies tendents a millorar conjuntament l'oferta turística valenciana, en el marc de la sostenibilitat del medi ambient i l'òptima relació entre visitants i residents.

4. L'acció d'impuls del turisme perseguirà els objectius següents:

a) Diversificació, segmentació i desestacionalització de l'oferta turística, com també impuls del desenvolupament turístic sostenible.

b) Posada en valor i conservació dels recursos turístics vinculats essencialment al patrimoni cultural i natural, en coordinació amb la resta d'administracions amb competències en aquest tema, com també revitalització i difusió dels costums, les festes, les tradicions o la gastronomia de la Comunitat Valenciana.

c) Modernització de l'oferta turística mitjançant l'actualització d'instal·lacions, infraestructures i serveis i la millora de la productivitat i la competitivitat,

d) Potenciació dels ensenyaments turístics i de la qualificació dels professionals del sector mitjançant el reciclatge professional, l'especialització i la formació continuada i permanent.

Article 37. Concepte de competitivitat turística

S'entén per impuls de la competitivitat turística l'actuació de les administracions públiques encaminada a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana mitjançant mesures concretes tendents a la millora de la competitivitat de les destinacions, de les empreses, els productes i l'accés al mercat laboral dels professionals del sector, així com a l'assimilació i aprofitament del coneixement transferit.

Article 38. Accions per a l'impuls de la competitivitat del sector turístic

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, dins de l'àmbit de les seues competències respectives, estimularan la millora

una orientación definida a los clientes finales y al mercado turístico en general.

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

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

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

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

TÍTULO III

Impulso de la competitividad turística

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 36. Impulso del turismo

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

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

3. El departamento del Consell que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo ofrecerá apoyo técnico al resto de administraciones en relación con las iniciativas de impulso del turismo que emprendan, con el objetivo de generar sinergias tendentes a mejorar conjuntamente la oferta turística valenciana, en el marco de la sostenibilidad del medio ambiente y la óptima relación entre visitantes y residentes.

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

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

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

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

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

Artículo 37. Concepto de competitividad turística

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

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

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estimularán la mejora de

de la competitivitat del sector turístic valencià mitjançant, entre altres, les accions següents:

- a) Promoció turística de la Comunitat Valenciana, l'impuls de la seua imatge i l'atenció a les persones usuàries de serveis turístics.
- b) Creació, millora i manteniment d'infraestructures i de serveis que promoguen un desenvolupament sostenible, responsable i eficient en el turisme valencià.
- c) Foment de la modernització del teixit empresarial, la configuració de productes turístics i el seu posicionament en els mercats.
- d) Impuls de la qualitat de l'oferta i la prestació de serveis turístics innovadors mitjançant la millora contínua de l'hospitalitat, la sostenibilitat i l'accessibilitat integral.
- e) Formació i qualificació permanent de les persones professionals del sector, potenciant sistemes d'acreditació de formació i experiència professional.
- f) Establir mecanismes de comunicació, i divulgació necessaris perquè els valors ètics d'un turisme equitatiu, responsable i sostenible definisquen el caràcter, la personalitat i el reconeixement social de l'oferta turística.
- g) Suport a iniciatives emprenedores vinculades a activitats turístiques i d'oci així com a serveis dirigits al gaudi del producte turístic.
- h) Foment de l'R+D+I i l'anàlisi estadística de l'evolució del turisme de la Comunitat Valenciana, els seus productes i mercats, per mitjà de l'elaboració d'estudis i investigacions que contribuïsquen a conèixer la seua evolució, planificar el seu desenvolupament i promoure la seua millora.
- i) Afavorir la cooperació interempresarial dels diferents agents econòmics i socials a través de l'associacionisme i integració empresarial zonal.
- j) Impulsar estructures professionals i laborals que garantisquen l'estabilitat, la qualitat i l'excel·lència.

CAPÍTOL II

Instruments per a la promoció turística

Article 39. La promoció turística

S'entén per promoció turística el conjunt d'actuacions que realitza el Consell, mitjançant les quals afavoreix el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribueix a la fidelització de les persones usuàries de serveis turístics i facilita la comercialització del producte turístic, en el mercat nacional i internacional, sense perjudici de les competències de l'Estat.

Article 40. Objectius de la promoció turística

Són objectius bàsics de la promoció turística de la Comunitat Valenciana els següents:

- a) Consolidar la Comunitat Valenciana com una de les principals destinacions turístiques a nivell nacional i internacional.
- b) Determinar i impulsar mecanismes per a la desestacionalització de l'activitat turística.
- c) Potenciar, dins i fora del seu àmbit territorial, les accions de promoció de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana i de les seues marques, productes i recursos, especialment d'aquells que s'ajusten als nous requeriments de la demanda i els que necessiten una major consolidació per a constituir referents turístics.

Article 41. Línies bàsiques d'actuació

Per a la consecució dels objectius de la promoció turística de la Comunitat Valenciana, el Consell, a través del departament competent en matèria de turisme i de les entitats adscrites a aquest, desenvoluparà les actuacions següents:

- a) Determinar i desenvolupar les actuacions conduents a facilitar la correcta comercialització de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, incentivant la demanda per mitjà de les oportunes accions de promoció que es projecten dins i fora del seu àmbit territorial.
- b) Programar i executar campanyes dirigides a afavorir el coneixement i la consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, integrant la diversitat de recursos i la qualificació i qualitat de les seues activitats i serveis.

la competitivitat del sector turístic valenciano a través, entre otras, de las siguientes acciones:

- a) Promoción turística de la Comunitat Valenciana, el impulso de su imagen y la atención a las personas usuarias de servicios turísticos.
- b) Creación, mejora y mantenimiento de infraestructuras y de servicios que promuevan un desarrollo sostenible, responsable y eficiente en el turismo valenciano.
- c) Fomento de la modernización del tejido empresarial, la configuración de productos turísticos y el posicionamiento de estos en los mercados.
- d) Impulso de la calidad de la oferta y la prestación de servicios turísticos innovadores mediante la mejora continua de la hospitalidad, la sostenibilidad y la accesibilidad integral.
- e) Formación y cualificación permanente de las personas profesionales del sector, potenciando sistemas de acreditación de formación y experiencia profesional.
- f) Establecer mecanismos de comunicación, y divulgación necesarios para que los valores éticos de un turismo equitativo, responsable y sostenible definan el carácter, la personalidad y el reconocimiento social de la oferta turística.
- g) Respaldo a iniciativas emprendedoras vinculadas a actividades turísticas y de ocio así como a servicios dirigidos al disfrute del producto turístico.
- h) Fomento del I+D+I y el análisis estadístico de la evolución del turismo de la Comunitat Valenciana, sus productos y mercados, mediante la elaboración de estudios e investigaciones que contribuyan a conocer su evolución, planificar su desarrollo y promover su mejora.
- i) Favorecer la cooperación interempresarial de los distintos agentes económicos y sociales a través del asociacionismo e integración empresarial y zonal.
- j) Impulsar estructuras profesionales y laborales que garanticen la estabilidad, calidad y excelencia.

CAPÍTULO II

Instrumentos para la promoción turística

Artículo 39. La promoción turística

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

Artículo 40. Objetivos de la promoción turística

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

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

Artículo 41. Líneas básicas de actuación

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

- a) Determinar y desarrollar las actuaciones conducentes a facilitar la correcta comercialización de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, incentivando la demanda por medio de las oportunas acciones de promoción que se proyecten dentro y fuera de su ámbito territorial.
- b) Programar y ejecutar campañas dirigidas a favorecer el conocimiento y la consolidación de la Comunitat Valenciana como destino turístico, integrando la diversidad de recursos y la cualificación y calidad de sus actividades y servicios.



c) Diversificar la imatge turística de la Comunitat Valenciana, complementant la seua oferta amb la incorporació de totes les seues possibilitats capaces d'atraure els diferents segments de la demanda.

d) Comunicar i fomentar l'eficàcia, la qualitat, la diferenciació i la competitivitat dels productes turístics que, en el seu conjunt, componen l'oferta del sector turístic valencià.

e) Fomentar la participació de les distintes administracions públiques i dels agents implicats del sector turístic en les activitats de promoció, com fires i certàmens relacionats amb el sector, tant en l'àmbit nacional com internacional, així com en canals o mitjans de distribució en línia i propiciar escenaris de comarqueting.

Article 42. La xarxa Tourist Info

La xarxa Tourist Info es configura com un instrument de desenvolupament de la política turística de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana i s'orienta a proporcionar un conjunt integral de serveis d'informació turística durant tot l'any, contribueix a difondre el coneixement dels seus recursos i productes, facilita assistència i orientació turística, fomenta l'hospitalitat i coadjuva a optimitzar la gestió de l'experiència turística.

Excepcionalment, en el marc de la xarxa Tourist Info, es podran habilitar punts d'informació en cooperació amb entitats locals interessades o empreses del sector.

Article 43. El portal turístic de la Comunitat Valenciana

1. El portal turístic de la Comunitat Valenciana es configura com a plataforma de promoció turística i incorporarà la publicitat institucional en matèria de turisme, informació sobre activitats, productes i serveis turístics i qualsevol altra informació que es considere d'interès per a qualsevol usuari o usuària turística.

2. El portal web inclourà un enllaç visible i fàcilment accessible a una bústia de suggeriments i queixes, com també disposarà d'un enllaç per a presentar, de manera àgil i eficaç, denúncies d'oferta il·legal, publicitat enganyosa i similars.

Així mateix, aquest portal web serà accessible amb la finalitat que les persones amb discapacitat puguen percebre, entendre, navegar i interactuar amb el web.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme gestionarà i actualitzarà els continguts del web amb la celeritat necessària per a la seua eficàcia i vetlarà per la seua veracitat.

CAPÍTOL III

Instrumentos per a la gestió turística

Article 44. Concepte

1. Es consideren instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts pel Consell a través de Turisme Comunitat Valenciana, orientats a millorar la competitivitat turística i a propiciar una gestió més eficient de l'activitat.

2. Els instruments de gestió estaran orientats a l'impuls de la rendibilitat de les empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana, a la formació dels professionals del sector, al foment del coneixement turístic a través de l'R+D+I i de l'anàlisi estadística i a l'impuls de la qualitat turística.

Article 45. Ajudes i subvencions al sector turístic

1. Les accions de foment de l'activitat turística podran instrumentar-se mitjançant línies d'ajuda i atorgar subvencions als agents del sector turístic de la Comunitat Valenciana com a mecanisme d'estímul per a la consecució dels fins de la política turística.

2. La concessió d'ajudes i subvencions al sector turístic es realitzarà d'acord amb els principis de transparència, publicitat, objectivitat i igualtat, respectant les normes generals sobre la lliure transparència i el dret de la Unió Europea i d'acord amb el que preveu la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, o la normativa que la substituïska.

En nom del principi de vertebració, objecte d'aquesta llei, el departament del Consell competent en matèria de turisme promourà l'impuls

c) Diversificar la imagen turística de la Comunitat Valenciana, complementando su oferta con la incorporación de todas sus posibilidades capaces de atraer los diferentes segmentos de la demanda.

d) Comunicar y fomentar la eficacia calidad, diferenciación y competitividad de los productos turísticos que, en su conjunto, componen la oferta del sector turístico valenciano.

e) Fomentar la participación de las distintas administraciones públicas y de los agentes implicados del sector turístico en las actividades de promoción, como ferias y certámenes relacionados con el sector, tanto en el ámbito nacional como internacional, así como en canales o medios de distribución en línea y propiciar escenarios de *comarketing*.

Artículo 42. La red Tourist Info

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

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

Artículo 43. El portal turístico de la Comunitat Valenciana

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

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

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

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

CAPÍTULO III

Instrumentos para la gestión turística

Artículo 44. Concepto

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

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

Artículo 45. Ayudas y subvenciones al sector turístico

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

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

En aras del principio de vertebración, objeto de la presente ley, el departamento del Consell competente en materia de turismo promoverá



socioeconòmic adequat al sector turístic de l'interior de la Comunitat Valenciana en els pressupostos de la Generalitat Valenciana.

3. A l'hora d'atorgar ajudes i subvencions als agents del sector turístic, es tindran en compte, d'acord amb el codi ètic del turisme, criteris socials, mediambientals i de dignificació laboral i social.

4. Es facilitarà i promourà l'accés dels establiments turístics o de les entitats locals a les ajudes estatals que puguen millorar la competitivitat del sector turístic a la Comunitat Valenciana. Així mateix, es podran establir ajudes o subvencions complementàries a les establides per l'Estat.

5. Per a fomentar la qualitat de la gestió de la indústria turística i, per extensió, de la qualitat de les condicions dels treballadors i les treballadores, es promouran subvencions i ajudes a aquelles empreses turístiques i prestadors de serveis turístics que duguen a terme una política de prevenció en riscos laborals que millore la qualitat dels llocs de treball, d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, actualitzada en data de 29 de desembre de 2014.

Article 46. Professionalització del sector turístic

1. El principal actiu del sector turístic valencià el constitueixen els seus recursos humans, elements clau de l'èxit de les empreses i destinacions turístiques, per la qual cosa la formació i el reciclatge constitueixen un eix clau de la política del Consell en matèria turística.

2. L'impuls, desplegament i execució de la política del Consell en matèria de formació professional per a l'ocupació en el sector turístic, i de suport i estímul a les persones emprenedores en aquest àmbit, correspon al departament competent en matèria de turisme.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme, a través de les entitats i centres que en depenguen, desenvoluparà plans de formació amb l'objectiu de contribuir a la professionalització del sector així com a la qualificació i especialització de professionals en les especialitats que demane el mercat, incloses les vinculades a la modernització dels serveis, el coneixement d'idiomes, els coneixements de noves tecnologies i serveis complementaris que resulten d'especial rellevància en temes turístics.

4. El Consell promourà l'adaptació dels programes de formació turística reglada a les necessitats de les empreses del sector i procurarà que la formació per a l'ocupació siga pràctica, especialitzada i adaptada a les peculiaritats del model turístic de la Comunitat Valenciana.

Igualment, establirà mecanismes dirigits a facilitar la formació necessària perquè el personal professional del sector turístic valencià aprenga a conèixer i respectar tant la cultura del poble valencià i la seua hospitalitat, com a comunitat receptora, com la dels turistes que la visiten, les seues formes de vida, gustos i tradicions. Al seu torn, en el marc de l'ètica de convivència entre turistes i habitants, s'inclourà formació per a transmetre al turista adequadament els comportaments respectuosos cap a la societat valenciana.

Amb aquesta finalitat, es proporcionarà la formació necessària per al coneixement del valencià al personal professional del sector turístic.

5. El Consell propiciarà la unificació de criteris en els programes d'estudis de formació reglada i ocupacional no universitària i promourà l'accés a la formació contínua dels treballadors del sector. Per a això, i a través del departament competent en matèria de turisme, podrà subscriure acords, protocols i convenis de col·laboració amb els centres educatius de la Comunitat Valenciana que elaboren programes i plans d'estudis en matèria turística tendents a elevar la competitivitat del sector.

6. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, convocarà periòdicament, amb publicitat suficient i en règim de concurrència competitiva, beques dirigides a la millora i especialització professional de joves amb titulació per a completar la seua formació.

7. Els centres de turisme (CDT), adscrits al departament competent en matèria de turisme, estan dedicats a la formació, qualificació i foment de la inserció professional en l'àmbit turístic, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres òrgans en matèria de formació professional. Igualment, des dels CDT s'impulsaran actuacions dirigides específicament tant al reciclatge del personal professional del sector com a afavorir l'impuls de les empreses turístiques.

el adecuado impulso socioeconómico al sector turístico del interior de la Comunitat Valenciana en los presupuestos de la Generalitat Valenciana.

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

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

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

Artículo 46. Profesionalización del sector turístico

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Per a assolir el principi de vertebració, objecte d'aquesta llei, el departament del Consell competent en matèria de turisme impulsarà la creació d'un CDT interior per a cadascuna de les tres províncies de la Comunitat Valenciana.

8. El Consell promourà mecanismes dirigits a garantir l'excel·lència en les relacions laborals.

Article 47. Accions d'R+D+I

1. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, fomentarà la cultura de la recerca, el desenvolupament i la innovació (R+D+I) entre els agents professionals del sector turístic valencià, amb l'objectiu de millorar la competitivitat de les empreses, els productes i les destinacions turístiques, la seua sostenibilitat social i ambiental i les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià.

2. Així mateix, aquest departament aprofundirà en la investigació i l'anàlisi de l'evolució del sector turístic en una doble vessant: l'anàlisi de les operacions estadístiques nacionals o regionals d'àmbit turístic i la transferència de resultats al sector com a instrument dirigit a millorar-ne el coneixement, orientar-ne la innovació i incrementar-ne la competitivitat i la sostenibilitat.

3. Els programes d'anàlisi de l'activitat turística procuraran la col·laboració de les altres administracions públiques a l'efecte d'evitar solapaments i promoure sinergies beneficioses per al conjunt del sector turístic valencià.

4. L'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invattur) és el centre adscrit al departament competent en matèria de turisme, especialitzat en la generació i transferència de coneixement turístic i una plataforma de trobada dels agents del sector turístic per al desenvolupament de projectes d'R+D+I, i l'adaptació a les noves tendències del mercat turístic que s'ocupa de l'impuls a la investigació, el desenvolupament tecnològic i de la innovació en el sector turístic, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres òrgans del Consell.

Article 48. Sistema d'intel·ligència turística i transferència de coneixement

1. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà un sistema d'intel·ligència turística i transferència de coneixement orientat a l'anàlisi, estudi i difusió dels comportaments i tendències de la demanda turística amb l'objectiu d'aportar valor afegit als agents turístics valencians en el seu procés de millora de la qualitat i increment de la seua competitivitat.

2. Són fins del sistema d'intel·ligència turística i transferència del coneixement:

a) Establir un sistema d'informació estadística que garantisca la fiabilitat de les dades obtingudes i la seua actualització permanent.

b) Elaborar la informació de caràcter microeconòmic i macroeconòmic de l'oferta i la demanda en el sector turístic de la Comunitat Valenciana que desenvolupe el màxim potencial del territori i permeta la presa avançada de decisions estratègiques.

c) Determinar l'evolució natural del mercat turístic, cosa que permetrà a les empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana avançar-se a la competència.

d) Analitzar la situació present i futura dels mercats emissors nacionals i internacionals, els interessos específics, els patrons de consum dels diferents viatgers i viatgeres, les seues necessitats tecnològiques, socials, mediambientals o de qualsevol altre ordre que permeten a la Comunitat Valenciana ser una destinació turística mediterrània basada en l'acollida, la innovació, l'ètica i la competitivitat.

e) Identificar les necessitats d'actuació immediata, les tendències que permeten avançar-nos als canvis i liderar la coordinació que adequen l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a les necessitats reals del mercat turístic actual.

f) Elaborar informes sobre la situació turística de la Comunitat Valenciana i analitzar l'evolució dels indicadors que faciliten conèixer l'evolució del model.

3. El tractament de la informació que s'obtinga estarà alineat amb els objectius que establisca el Pla valencià d'estadística i així respondrà al caràcter estratègic que el turisme té en l'economia i l'ocupació de la Comunitat Valenciana.

4. El departament del Consell competent en matèria de turisme vetlarà per la participació activa dels agents turístics valencians en el sistema d'intel·ligència turística i transferència del coneixement, així com

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

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

Artículo 47. Acciones de I+D+I

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

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

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

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

Artículo 48. Sistema de inteligencia turística y transferencia de conocimiento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. El departamento del Consell competente en materia de turismo velará por la participación activa de los agentes turísticos valencianos en el sistema de inteligencia turística y transferencia del conocimiento, así



en la difusió pels seus canals d'informació del coneixement compartit que es genere.

Article 49. Accions d'impuls a la qualitat del sector turístic

1. El departament del Consell amb competències en matèria de turisme impulsarà, a través del programa Qualitur, una estratègia d'actuació global per a la millora de la qualitat en l'oferta i prestació dels serveis turístics dissenyant i desenvolupant actuacions dirigides a fomentar una oferta sostenible i accessible, així com una òptima, hospitalària i igualitària atenció a les persones usuàries de serveis turístics i visitants, la satisfacció de les seues expectatives i la seua fidelització a través de la millora continuada dels productes o serveis de què fan ús.

2. A més d'altres mesures de foment incloses en aquesta llei, el Consell podrà desenvolupar les següents actuacions dirigides a millorar la cultura de la qualitat del sector turístic:

a) Impuls del sistema de qualitat turística espanyola i col·laboració amb els seus ens de gestió i promoció.

b) Suport a la implantació de sistemes de qualitat en destinacions i en productes.

c) Promoció d'activitats d'avaluació i obtenció per les organitzacions turístiques de certificats de gestió de la qualitat, gestió mediambiental, hospitalitat, responsabilitat social i accessibilitat global.

d) Foment de la implantació de sistemes i controls de qualitat en col·laboració amb els agents turístics de la Comunitat Valenciana.

e) Posada en marxa de plans de qualitat dirigits a les empreses turístiques valencianes que tinguen en compte la seguretat, l'habitabilitat, el manteniment i l'eficiència energètica de les instal·lacions; les condicions sanitàries, ambientals i alimentàries, o la reducció de la producció de residus, entre altres aspectes, com també l'elaboració de cartes de serveis d'acord amb criteris de qualitat. Així mateix, l'administració turística comprovarà periòdicament el compliment dels plans de qualitat.

f) Promoció dels distintius de qualitat, gestió mediambiental, accessibilitat i bon govern.

g) Coordinació amb els serveis d'inspecció turística i promoure la correcció de deficiències en infraestructures, instal·lacions i equipaments turístics.

h) Col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris, sindicals, empresarials, i de treballadors i treballadores més representatives per a conèixer punts de vista i suggeriments de millora de qualitat en el sector.

i) Foment de l'elaboració, d'acord amb les diferents escales territorials i administracions competents, de plans específics de sostenibilitat del sector turístic, orientats a garantir la convivència, la sostenibilitat ambiental i social com també a assegurar les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià.

j) En general, qualsevol altra acció pública o de suport de la iniciativa privada dirigida a promoure la prestació dels serveis turístics de qualitat que trasllade als usuaris i usuàries turístics una imatge d'excel·lència vinculada a la destinació Comunitat Valenciana.

Article 50. Senyalització turística

S'establirà reglamentàriament una senyalització turística homogènia que facilite l'accessibilitat i el coneixement dels diferents recursos i destinacions turístiques, així com la senyalització que haja de ser utilitzada per les administracions públiques i pels empresaris per a identificar i informar sobre recursos i establiments turístics a la Comunitat Valenciana.

Article 51. Distintius, premis i reconeixements

1. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, podrà crear distintius, premis i reconeixements a l'efecte de promoció turística. El procediment i els requisits per a l'obtenció i l'ús s'establiran reglamentàriament. En tot cas, per a la concessió es ponderarà que les persones i entitats destinatàries ajusten la seua activitat als principis bàsics del Codi ètic mundial per al turisme.

Això últim s'entén sense perjudici que els agents turístics puguin obtenir i exhibir certificats i distintius expedits per entitats de certificació de sistemes de qualitat especialitzats en l'àmbit turístic.

como en la difusión por sus canales de información del conocimiento compartido que se genere.

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

1. El departamento del Consell con competencias en materia de turismo impulsará, a través del programa Qualitur, una estrategia de actuación global para la mejora de la calidad en la oferta y prestación de los servicios turísticos diseñando y desarrollando actuaciones dirigidas a fomentar una oferta sostenible y accesible así como una óptima, hospitalaria e igualitaria atención a las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes, la satisfacción de sus expectativas y su fidelización a través de la mejora continuada de los productos o servicios de que hacen uso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 50. Señalización turística

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

Artículo 51. Distintivos, premios y reconocimientos

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

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

2. Així mateix, el departament esmentat podrà crear i atorgar distincions com medalles, premis i altres guardons, en reconeixement i estímul a les actuacions públiques o privades realitzades pels agents turístics de la Comunitat Valenciana tendents a la consecució d'un sector turístic més competitiu.

LLIBRE III L'ACTIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I Ordenació del sector turístic

CAPÍTOL I *Disposicions generals*

Article 52. Activitats i serveis turístics

Es consideren activitats i serveis turístics els de:

- a) Allotjament.
- b) Organització, intermediació i comercialització del producte turístic.
- c) Organització, prestació o realització de serveis de turisme actiu.
- d) Restauració.
- e) Entreteniment, salut, terapèutiques, esportives, ocupacionals, culturals, congressuals, acadèmiques i qualsevol que comporte esplai i oci, així com altres serveis complementaris quan s'oferisquen amb fins turístics, o puguen comportar aquests fins.
- f) Difusió, assessorament i informació sobre recursos i manifestacions històriques, artístiques, culturals o qualsevol altres de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana. Professió de guia oficial de turisme i mediador turístic.

Article 53. Exercici de l'activitat i prestació de serveis turístics

1. L'exercici de l'activitat turística empresarial és lliure i qualsevol prestador de serveis turístics podrà establir-se lliurement a la Comunitat Valenciana, sense altres limitacions que les establides en aquesta llei i la resta de normes legals i reglamentàries aplicables, de conformitat amb la legislació civil i mercantil.

2. En el marc del que disposen la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, i la resta de normes amb rang de legislació bàsica que les despleguen o substituïsquen, per a la realització de les activitats i prestació dels serveis a què es refereix l'article anterior, les empreses turístiques i prestadores de serveis informaran l'administració turística sobre l'inici i cessament de la seua activitat o les modificacions que durant aquesta puguen produir-se, per mitjà de la presentació, segons els casos, d'una comunicació o declaració responsable, de conformitat amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o normes que la substituïsquen. Posteriorment, l'òrgan competent inscriurà d'ofici les empreses en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana o cancel·larà la inscripció en el registre esmentat, segons què s'haja comunicat, sense perjudici de les facultats de comprovació, control i inspecció que tinga atribuïdes i del que hi ha establert en l'apartat tres del present article.

La comunicació o declaració responsable no serà una exigència prèvia per a l'exercici de l'activitat per a les empreses que, de forma legal, exercisquen activitats i serveis en altres comunitats autònomes o Estats membres de la Unió Europea, d'acord amb els requisits legalment establits. No obstant això, en aquests casos, quan l'exercici de l'activitat o la prestació de serveis estiguen vinculats a una instal·lació turística de qualsevol tipus, reglamentàriament es podrà exigir una declaració responsable vinculada a la seua idoneïtat i legalitat.

El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme tindrà permanentment publicats i actualitzats en la seua pàgina web models de comunicació i declaració responsable.

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

LIBRO III LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

TÍTULO I Ordenación del sector turístico

CAPÍTULO I *Disposiciones generales*

Artículo 52. Actividades y servicios turísticos

Se consideran actividades y servicios turísticos los de:

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

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

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

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

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

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



3. Realitzada la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, aquesta haurà de començar de forma efectiva en el termini màxim de dos mesos. En cas contrari, aquelles quedaran sense efecte i es procedirà, prèvia instrucció de l'oportú expedient en què es donarà audiència a la persona interessada, a la baixa i cancel·lació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

4. La inexactitud, falsedat o omissió, de caràcter essencial, de qualsevol dada o informació que s'incorpore a una comunicació o declaració responsable, o la no-presentació de la documentació que siga, si és el cas, requerida per a acreditar el compliment del que declara o comunica, determinarà la impossibilitat de continuar amb l'exercici de l'activitat i la prestació del servei des del moment que es tinga constància de tals fets, sense perjudici de les responsabilitats penals, civils o administratives que pertoque.

Així mateix, la resolució administrativa que declare tals circumstàncies podrà determinar l'obligació de la persona interessada de restituir la situació jurídica al moment previ a l'exercici de l'activitat o del servei corresponent. Igualment, podrà determinar la impossibilitat d'instar un nou procediment amb el mateix objecte durant un període màxim de quatre anys.

La resolució d'aquest tipus de procediments administratius haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des del seu inici.

Es considera, en tot cas, inexactitud, falsedat o omissió de caràcter essencial en dades, manifestacions o documents aquella que afecte:

- a) L'acreditació de la personalitat física o jurídica de la persona interessada.
- b) El risc per a la seguretat de les persones i els seus béns.
- c) Les garanties de responsabilitat contractual legalment exigibles.

5. La modalitat i, si és el cas, classificació amb què s'inscriba l'activitat o l'establiment en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana es mantindrà mentre siguen complits els requisits tinguts en compte en efectuar-la, i mentre persistisca el seu caràcter turístic, i podrà revisar-se d'ofici o a petició de part, prèvia instrucció de l'oportú procediment. La revisió esmentada podrà donar lloc a una variació de la seua classificació o a la seua baixa en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana. La resolució d'aquest tipus de procediments haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des que s'haja iniciat.

6. Fins transcorreguts tres mesos des de la notificació de la denegació o la cancel·lació i baixa de la inscripció en el registre, no podrà presentar-se una nova comunicació prèvia o declaració responsable d'inici d'activitat que, en tot cas, haurà d'anar acompanyada de la documentació que acredite el compliment dels requisits establits en la normativa vigent, i podrà ser objecte d'inspecció prèvia a la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Article 54. Activitat clandestina i oferta il·legal

1. La publicitat o comercialització per qualsevol mitjà de difusió o la realització efectiva d'una activitat turística o prestació de serveis sense haver presentat la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, tindrà la consideració d'oferta il·legal o activitat clandestina i implicarà la incoació del corresponent expedient sancionador amb subjecció al que disposa aquesta llei.

2. Es prohibeix la utilització de denominacions de qualsevol activitat turística que puguen induir a error sobre la classificació, les categories o les característiques de l'activitat.

Es prohibeix que els allotjaments no inscrits en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana utilitzen les denominacions «vacacional», «turístic» o semblants.

3. L'activitat clandestina, l'oferta il·legal, l'intrusisme i la competència deslleial seran objecte de control, seguiment i sanció, i l'administració competent en inspecció turística habilitarà els mecanismes, plataformes en línia i qualsevol que siga necessària per a permetre la presentació àgil i eficaç de denúncies sobre aquestes qüestions mencionades.

Especialment, es controlaran les actuacions d'aquesta índole que facen ús de les noves tecnologies.

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 54. Actividad clandestina y oferta ilegal

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

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

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

3. La actividad clandestina, la oferta ilegal, el intrusismo y la competencia desleal serán objeto de control, seguimiento y sanción, habilitando la administración competente en inspección turística los mecanismos, plataformas en línea y cualesquiera necesarias para permitir la presentación ágil y eficaz de denuncias sobre estas cuestiones mencionadas.

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



Article 55. Empreses i establiments turístics

1. Són empreses turístiques les persones físiques o jurídiques que, en nom propi, amb ànim lucratiu de manera professional i habitual, bé de manera permanent o temporal, realitzen qualsevol de les següents activitats o presten algun dels serveis següents:

- a) Allotjament turístic.
- b) Mediació turística i agències de viatges.
- c) Entreteniment i oci i turisme actiu.
- d) Restauració.
- e) Serveis complementaris.
- f) Balneari, hotel balneari i vila termal.

2. Es consideren establiments turístics els locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa aplicable al cas, en els quals les empreses turístiques i la resta de prestadors realitzen o presten algun dels seus serveis.

Article 56. Qualitat, accessibilitat i seguretat d'instal·lacions i serveis

Les empreses turístiques, en tot moment, hauran de conservar en bon estat les seues instal·lacions i oferir el nivell de serveis d'acord amb la classificació i categoria turística obtinguda, vetllant especialment pel compliment de les mesures de seguretat i accessibilitat que legalment s'establisquen.

L'incompliment d'aquesta obligació podrà donar lloc a la revisió prevista en l'apartat 5 de l'article 53 d'aquesta llei.

Es podrà requerir als titulars dels establiments turístics l'execució de les obres de conservació i millora de les instal·lacions i de l'equipament, si és el cas, que resulten necessàries per al manteniment del nivell de qualitat que va motivar la classificació de l'establiment en la categoria originària.

Article 57. Sostenibilitat i integració paisatgística

1. L'activitat dels establiments turístics s'ajustarà a les bones pràctiques mediambientals incorporant tècniques de sostenibilitat dirigides a reduir el consum energètic i la producció de residus, utilitzar productes reciclables, minimitzar l'emissió de fums i olors a l'exterior, insonoritzar àrees concorregudes i sorolloses i traslladar a les persones usuàries les bones pràctiques esmentades.

2. Els establiments turístics procuraran contribuir a la millora de l'entorn i a la integració paisatgística en aquest millorant el seu valor estètic i minimitzant l'impacte visual per mitjà d'una neteja i aparença exterior adequada, especialment en zones naturals i centres històrics.

3. L'aplicació de bones pràctiques mediambientals i d'elements de millora de l'entorn i integració paisatgística podrà ser considerada per a assignar una determinada categoria a un establiment turístic en els termes que reglamentàriament es determine.

4. Les activitats turístiques respectaran i conservaran el patrimoni cultural i natural de la Comunitat Valenciana i procuraran l'harmonia amb altres sectors productius.

Article 58. Distintius

En tots els establiments turístics serà obligatòria l'exhibició de la corresponent identificació del tipus d'establiment, de la seua modalitat, grup i categoria, en lloc visible i en els termes reglamentàriament establerts.

Article 59. Assegurances i garanties

A les persones que realitzen les activitats o presten els serveis turístics a què es refereix l'article 52 d'aquesta llei, se'ls exigirà la subscripció d'una assegurança de responsabilitat civil, o una altra garantia equivalent, per a cobrir els danys i perjudicis que puguin provocar en el desenvolupament de la seua activitat.

Reglamentàriament es fixaran les cobertures mínimes a contractar, la suma màxima d'indemnització per anualitat i sinistre, les franquícies, si és el cas, la justificació documental de la seua subscripció, el col·lectiu objecte de l'assegurança, si és el cas, i qualsevol altres condicions.

Artículo 55. Empresas y establecimientos turísticos

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 57. Sostenibilidad e integración paisajística

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

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

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

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

Artículo 58. Distintivos

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

Artículo 59. Seguros y garantías

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

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

Article 60. Preus i reserves dels serveis turístics

El règim de preus i reserves aplicable a les activitats i serveis turístics serà el que es determine reglamentàriament. En tot cas, el règim de preus i reserves serà objecte d'una publicitat accessible, visible i fàcilment llegible per a coneixement i consulta per les persones usuàries i es trobaran sempre a disposició d'aquestes.

Article 61. Dispenses

1. L'administració turística valenciana, ponderant en el seu conjunt les circumstàncies existents, i amb un informe previ tècnic, podrà raonadament dispensar amb caràcter excepcional un establiment d'allotjament determinat d'algun o alguns dels requisits i condicions mínimes establides en les disposicions de desplegament d'aquesta llei, a excepció de les de caràcter mediambiental.

2. S'atendran, entre d'altres, aquelles situacions dels allotjaments instal·lats en edificis de singular valor arquitectònic o artístic acreditat o en edificis rehabilitats ubicats en nuclis històrics o que responguen a l'arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialment les relatives a mesures preceptives.

3. Aquestes dispenses hauran d'equilibrar-se amb factors compensatoris, com l'oferta de serveis complementaris o condicions addicionals als que els correspondrien segons el seu grup i categoria, que es regularan reglamentàriament.

4. Les esmentades dispenses hauran d'obtenir-se amb caràcter previ a la presentació de la corresponent declaració responsable.

Article 62. Dels serveis de particulars i dels nous models de prestació de serveis a usuaris turístics

1. Els serveis prestats pels particulars a persones usuàries de serveis turístics que s'oferisquen i distribuïsquen de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades, hauran de complir les normes aplicables a la prestació de què es tracte, així com les relatives a l'àmbit laboral, seguretat, preus i fiscalitat que són exigibles a les empreses turístiques per aquesta llei i la resta de normativa que els és aplicable.

2. Les plataformes digitals d'allotjament hauran de complir amb les obligacions legals com a empreses de serveis turístics i, més en concret, col·laborar amb les diferents administracions per a facilitar la supervisió i el control públic que els prestadors que oferisquen serveis a través d'aquestes plataformes digitals compleixen amb la normativa.

En el mateix sentit, les plataformes hauran de sol·licitar al titular de l'habitatge turístic a oferir en lloguer donar publicitat que acredite el número de registre vàlid, sota pena de sanció econòmica com a infracció molt greu de les estipulades en aquesta llei.

CAPÍTOL II
Allotjament turístic

Article 63. Empreses d'allotjament turístic. Concepte

Són empreses d'allotjament turístic aquelles que es dediquen, de manera professional, habitual i mitjançant preu, a proporcionar habitació a les persones, amb prestació —o sense— d'altres serveis de caràcter complementari.

Article 64. Modalitats d'allotjament turístic

1. L'allotjament turístic es podrà integrar en alguna de les modalitats següents:

- a) Establiments hotelers.
- b) Blocs i conjunts d'apartaments turístics.
- c) Habitatges d'ús turístic.
- d) Càmpings.
- e) Àrees de pernocta en trànsit per a autocaravanes.
- f) Allotjament turístic rural.
- g) Albergos turístics.

2. La inclusió en una o altra modalitat de les previstes en l'apartat anterior quedarà supeditada al compliment del règim administratiu i els requisits reglamentàriament determinats; podran establir-se distintes categories dins d'una modalitat.

Artículo 60. Precios y reservas de los servicios turísticos

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

Artículo 61. Dispensas

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II
Alojamiento turístico

Artículo 63. Empresas de alojamiento turístico. Concepto

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

Artículo 64. Modalidades de alojamiento turístico

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

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

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



Article 65. Habitatges d'ús turístic

1. Són habitatges d'ús turístic: els immobles complets, siga quina siga la tipologia, que, amb l'informe municipal de compatibilitat urbanística que permeta aquest ús, se cedisquen mitjançant preu habitualment en condicions d'immediata disponibilitat i amb fins turístics, de vacances o d'oci.

2. Es considerarà que hi ha habitualitat quan es done alguna de les circumstàncies següents quant a l'immoble:

a) Siga cedit per a l'ús turístic per empreses gestores d'habitatges turístics.

b) Siga posat a disposició dels usuaris turístics pels propietaris o els titulars, amb independència de quin siga el període de temps contractat i sempre que es presten serveis propis de la indústria hostalera.

c) Quan s'utilitzen canals de comercialització turística. Es considera que hi ha comercialització turística quan es duga a terme a través d'operadors turístics o qualsevol altre canal de venda turística, inclòs Internet o d'altres sistemes de noves tecnologies.

Article 66. Principi d'unitat d'explotació

1. En el territori de la Comunitat Valenciana, tots els establiments d'allotjament turístic hauran de ser gestionats sota el principi d'unitat d'explotació. La seua administració correspon a una titularitat única, sobre la qual recaurà la responsabilitat administrativa derivada del seu funcionament.

2. A l'efecte d'aquesta llei, el principi de la unitat d'explotació suposa que totes les unitats d'allotjament turístic que integren l'edificació o una part independent i homogènia d'aquesta, ocupada per l'establiment, hauran d'estar afectades a la prestació del servei d'allotjament turístic, i que la gestió del conjunt serà exercida per una única empresa titular. A aquest efecte, l'empresa explotadora única haurà de poder acreditar la titularitat de la propietat o d'altres títols jurídics que l'habiliten per a l'explotació de la totalitat d'unitats d'allotjament turístic.

3. L'alteració de les condicions establides en aquest article podrà donar lloc a la modificació o revocació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, la vigència de la qual quedarà sotmesa al manteniment de les condicions adés disposades.

Article 67. Aprofitament per tornos

Els establiments turístics que comercialitzen les seues unitats d'allotjament en el règim d'aprofitament per tornos a què es refereix la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes vacacionals de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries, estaran sotmesos al principi d'unitat d'explotació, a les prescripcions d'aquesta llei i les seues normes de desenvolupament, en funció del tipus, modalitat i classificació de l'establiment de què es tracte.

Article 68. Establiments hotelers en règim de condomini

1. Els establiments hotelers a què fa referència l'article 64.1.a, en els grups, modalitats i categories que reglamentàriament es determinen, podran constituir-se en règim de propietat horitzontal o figures afins i estaran sotmesos al principi d'unitat d'explotació i d'ús turístic exclusiu.

2. Els establiments hotelers que es constituïsquen en règim de condomini:

a) Hauran de fer constar en el registre de la propietat, per mitjà d'una nota marginal, l'afectació a l'ús turístic exclusiu de cada una de les unitats d'allotjament constituïdes en règim de propietat horitzontal, o figures afins, i la cessió d'ús permanent a l'empresa explotadora, i subscriuran el corresponent contracte per un període mínim de deu anys.

b) Cada un dels adquirents de les unitats d'allotjament haurà de comprometre's que l'immoble en el seu conjunt, incloses les zones comunes i totes les unitats d'allotjament, siga gestionat per una única empresa explotadora, que haurà d'acreditar la seua habilitació per a l'explotació de tot l'establiment en el seu conjunt.

3. Les persones adquirents no podran, en cap cas, donar un ús residencial a les unitats d'allotjament de la seua propietat, entenent-se per ús residencial, a l'efecte d'aquesta llei, el reconeixement, en el contracte

Artículo 65. Viviendas de uso turístico

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

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

a) Sea cedido para su uso turístico por empresas gestoras de viviendas turísticas.

b) Sea puesto a disposición de los usuarios turísticos por sus propietarios o titulares, con independencia de cuál sea el período de tiempo contratado y siempre que se presten servicios propios de la industria hostelera.

c) Cuando se utilicen canales de comercialización turística. Se considera que existe comercialización turística cuando se lleve a cabo a través de operadores turísticos o cualquier otro canal de venta turística, incluido Internet u otros sistemas de nuevas tecnologías.

Artículo 66. Principio de unidad de explotación

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

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

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

Artículo 67. Aprovechamiento por turnos

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

Artículo 68. Establecimientos hoteleros en régimen de condominio

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

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

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

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

3. Las personas adquirentes no podrán, en ningún caso, dar un uso residencial a las unidades de alojamiento de su propiedad, entendiéndose por uso residencial, a los efectos de esta ley, el reconocimiento, en



de cessió a l'empresa explotadora, d'una reserva d'ús o d'un ús avantatjós a favor del cessionari per un període superior a quatre mesos a l'any.

4. Les persones adquirents hauran de ser informades per escrit, amb caràcter previ a la compra de les unitats d'allotjament, de l'afectació de l'immoble a l'ús turístic i de les altres condicions que s'estableixen en aquest article.

CAPÍTOL III

Mediació turística. Agències de viatge

Article 69. Empreses turístiques de mediació

Són empreses de mediació turística les que exerceixen activitats d'intermediació i organització de serveis turístics de forma professional, a través de procediments de venda presencial o a distància.

Per a garantir la seua responsabilitat contractual amb la persona destinatària final del servei, les empreses turístiques de mediació hauran de subscriure garanties la quantitat i característiques de les quals s'establiran reglamentàriament.

Reglamentàriament s'establiran els requisits exigibles a les empreses de mediació turística.

Article 70. Agències de viatges

1. Tenen la consideració d'agències de viatges les persones físiques o jurídiques que es dediquen a l'organització o venda dels denominats viatges combinats, tal com es defineixen en l'article 151 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

La condició legal i la denominació d'agència de viatges queden reservades exclusivament a les persones a què es refereix aquest apartat.

2. Per a respondre amb caràcter general del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant de les persones contractants d'un viatge combinat i, especialment, en cas d'insolvència, del reemborsament efectiu de tots els pagaments realitzats pels viatgers i viatgeres en la mesura que no s'hagen realitzat els serveis corresponents i, en el cas que s'incloga el transport, de la seua repatriació efectiva, les agències de viatges tindran l'obligació de constituir i mantenir de manera permanent una garantia, la quantia de la qual, característiques i, si és el cas, procediment per a fer-la efectiva, s'establiran reglamentàriament.

3. La classificació i règim administratiu aplicable a aquestes empreses turístiques seran establits reglamentàriament.

4. Això últim s'entén sense perjudici de l'observança del que preveu el llibre quart del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

CAPÍTOL IV

Entreteniment i oci

Article 71. Empreses de turisme actiu

1. Són empreses de turisme actiu les dedicades a proporcionar al públic en general, de forma habitual i professional, per mitjà d'un preu, activitats turístiques de recreació, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se, sense degradar-los, bàsicament dels recursos que ofereix la mateixa natura en el medi en què es desenvolupen i als quals és inherent el factor risc o un cert grau de destresa per a la seua pràctica. Per a la pràctica de les activitats disposaran d'equips i material homologats i, excepcionalment, es podran utilitzar recursos diferents dels que ofereix la naturalesa.

2. Les empreses de turisme actiu hauran de tenir subscrits contractes d'assegurança per accidents i de responsabilitat civil que cobrisquen de forma suficient els possibles riscos imputables a l'empresa per l'oferta i pràctica de les activitats que oferisquen i presten, així com una pòlissa d'assegurances de rescat, trasllat i assistència derivats d'un accident en la prestació dels serveis esmentats.

3. Reglamentàriament es determinaran els requisits i el règim administratiu aplicable a aquestes empreses.

el contrato de cesión a la empresa explotadora, de una reserva de uso o de un uso ventajoso a favor del cesionario por un período superior a cuatro meses al año.

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

CAPÍTULO III

Mediación turística. Agencias de viaje

Artículo 69. Empresas turísticas de mediación

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

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

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

Artículo 70. Agencias de viajes

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

Entretenimiento y ocio

Artículo 71. Empresas de turismo activo

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

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

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



4. No tindran la consideració d'empreses de turisme actiu els clubs i les federacions esportives quan organitzen la realització d'activitats en el medi natural, dirigides únicament i exclusivament als seus associats o federats i no al públic en general.

Article 72. Establiments de restauració

1. Tindran la consideració d'establiments de restauració els que, estant oberts al públic en general, es dediquen de forma professional, habitual i per mitjà d'un preu, a servir menjars, altres aliments i begudes per a ser consumides en el mateix local.

2. La realització de les activitats esmentades podrà comunicar-se a l'administració turística a l'efecte de la seua inscripció en el registre corresponent.

3. Reglamentàriament s'establiran els termes, criteris i condicions susceptibles de considerar, dins d'una especialitat, aquells establiments de restauració que tinguen per objecte una oferta gastronòmica autòctona o qualificada que integre el producte turístic de la Comunitat Valenciana.

Article 73. Empreses turístiques de serveis complementaris

1. Tindran la consideració d'empreses turístiques de serveis complementaris les que tinguen per objecte la realització d'activitats d'interès o directament relacionades amb el turisme, d'entreteniment o altres d'esplai i oci, quan s'oferisquen amb fins turístics, contribuint a la diversificació de l'oferta i al desenvolupament turístic.

2. La realització de les activitats esmentades podrà comunicar-se a l'administració turística a l'efecte de la seua inscripció en el registre corresponent. La constància registral no suplirà altres obligacions que resulten preceptives per a l'exercici de l'activitat.

Article 74. Empreses d'oci i espectacles d'interès turístic

A efectes promocionals i d'impuls de l'activitat en les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana, les empreses d'oci i espectacles podran obtenir de l'òrgan competent en matèria de turisme un reconeixement com a empreses d'interès turístic, i podran, per tant, tenir accés als programes de subvencions que s'impulsen des del departament responsable de la gestió turística del Consell.

CAPÍTOL V

Difusió, assessorament i informació

Article 75. Professi3 de guia oficial de turisme

1. L'activitat professional de guia oficial de turisme de la Comunitat Valenciana és aquella que té per objecte la prestació, de manera habitual i retribuïda, de serveis de difusió i informació sobre recursos i manifestacions d'interès històric, artístic, cultural, geogràfic, o qualsevol altre de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana, per a l'exercici del qual s'exigisca la corresponent acreditació.

2. Reglamentàriament es determinaran els requisits per a l'exercici de la professió, els drets i deures, les modalitats existents i la resta d'aspectes del règim administratiu aplicable als guies oficials de turisme.

Article 76. Guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea

1. Els guies de turisme establits en altres comunitats autònomes que exercisquen legalment la seua activitat podran exercir-la lliurement a la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que estableixen els articles 19 i 20 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat.

2. Les persones nacionals d'Estats membres de la Unió Europea o d'Estats associats a l'Acord sobre espai econòmic europeu habilitats en països d'origen per a exercir la professió de guia de turisme, podran prestar serveis i establir-se a la Comunitat Valenciana, de conformitat amb el que disposa el Reial decret 1.837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals.

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

Artículo 72. Establecimientos de restauración

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

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

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

Artículo 73. Empresas turísticas de servicios complementarios

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

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

Artículo 74. Empresas de ocio y espectáculos de interés turístico

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

CAPÍTULO V

Difusión, asesoramiento e información

Artículo 75. Profesión de guía oficial de turismo

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

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

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

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

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

CAPÍTOL VI

Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

Article 77. Naturalesa i inscripció

1. El Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana té naturalesa administrativa i depèn del departament del Consell que tinga atribuïda la competència en matèria de turisme. S'hi inscriuran les persones que exercisquen professions turístiques, empreses i establiments turístics de la Comunitat Valenciana.

2. El registre serà públic, la inscripció serà gratuïta i el seu règim d'organització i funcionament es determinarà reglamentàriament.

3. La relació amb les persones o entitats interessades es realitzarà preferentment per mitjà de mitjans electrònics i, en tot cas, quan això resulte preceptiu d'acord amb el que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

4. La gestió del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana complirà amb les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

5. La inscripció de les persones que exercisquen professions turístiques, les empreses i els establiments turístics es practicarà d'ofici una vegada rebuda, si escau, la comunicació o la declaració responsable d'inici d'activitat degudament emplenada, així com els requisits que es determinen reglamentàriament per a la seua inscripció. En el cas dels habitatges d'ús turístic, s'haurà de disposar del document acreditatiu de la compatibilitat urbanística de l'administració local competent.

6. Els guies de turisme de la Comunitat Valenciana seran inscrits d'ofici una vegada hagen obtingut el reconeixement corresponent com a guies oficials.

7. Les empreses de serveis complementaris podran sol·licitar-hi la inscripció, que es practicarà una vegada comprovat el seu interès turístic.

8. La finalitat bàsica del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana és servir d'instrument de coneixement del sector turístic de manera que facilite les activitats de control, programació i planificació atribuïdes a l'administració turística, com també el subministrament d'informació a les persones interessades.

Article 78. Modificació i baixa

1. L'òrgan competent per a practicar la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana ho serà també per a procedir, quan corresponga, a la baixa o modificació de les dades inscrites.

2. S'inscriurà aquella modificació o reforma substancial que afecte les condicions en què es va inscriure l'empresa o establiment en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, els canvis que es produïsqen en l'ús turístic de l'establiment així com la transmissió de la titularitat de l'establiment.

3. Es procedirà a la baixa de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en cas de comunicació del cessament de l'activitat.

Igualment es procedirà a la baixa de la inscripció, prèvia tramitació de l'oportú expedient, en el qual es donarà audiència a la persona interessada, en els supòsits següents:

a) Inexactitud, falsedat o omisió, de caràcter essencial, en qualsevol dada, manifestació o document que s'adjunte o incorpore a una comunicació o declaració responsable.

b) Modificació o desaparició de les circumstàncies i requisits que van donar lloc a la inscripció sense que s'haja posat en coneixement de l'administració.

c) Quan no s'haja iniciat l'activitat o el servei, transcorreguts dos mesos des de la presentació de la comunicació o declaració responsable que siga preceptiva.

Article 79. Col·laboració en la gestió del registre de turisme

Es podran articular sistemes de col·laboració en la gestió del registre de turisme amb les corporacions locals, en els termes i condicions que reglamentàriament es determinen.

CAPÍTULO VI

Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

Artículo 77. Naturaleza e inscripción

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

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

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

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

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

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

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

8. La finalidad básica del Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana es servir de instrumento de conocimiento del sector turístico de forma que facilite las actividades de control, programación y planificación atribuidas a la administración turística, así como el suministro de información a las personas interesadas.

Artículo 78. Modificación y baja

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 79. Colaboración en la gestión del registro de turismo

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

CAPÍTOL VII
Arbitratge

Article 80. Mètodes alternatius a la resolució de conflictes: arbitratge i mediació

1. Per a resoldre les reclamacions de les persones consumidores i usuàries en les seues relacions amb les empreses turístiques, es podrà acudir al sistema arbitral de consum i a la mediació, d'acord amb el que disposa la legislació aplicable.

2. Les empreses turístiques que voluntàriament se sotmeten al sistema arbitral hauran de formalitzar expressament la seua decisió per escrit.

3. Mitjançant el sistema arbitral les parts voluntàriament encomanen a un òrgan arbitral, que actua amb imparcialitat, independència i confidencialitat, les decisions sobre controvèrsia o conflictes sorgits entre elles, i els laudes dictats seran de compliment obligatori per a les parts.

4. L'òrgan competent en matèria de turisme proposarà àrbitres entre el personal al seu servei i mediadors del Registre de Persones i Entitats Mediadores de la Comunitat Valenciana per a actuar en aquells procediments en què es dirimisquen reclamacions en matèria de turisme.

TÍTOL II
Disciplina turística

CAPÍTOL I
Inspecció turística

Article 81. Inspecció en matèria turística

1. Correspon al departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme la comprovació, vigilància i control del compliment de la normativa turística.

El departament esmentat dedicarà el màxim esforç a regularitzar les activitats turístiques que es realitzen sense complir la normativa en cada cas aplicable i potenciarà la lluita contra l'intrusisme en el sector seguint el principi de rapidesa en la intervenció, amb l'objectiu d'evitar possibles beneficis a l'intrusisme.

2. Els fets constatats per la inspecció i que es formalitzen en document públic, observant els requisits legals pertinents, tindran valor probatori i gaudiran de la presumpció de veracitat, sense perjudici de les proves que, en defensa dels seus drets o interessos, puguen aportar o assenyalar les mateixes persones interessades.

3. Quan els serveis competents en matèria d'inspecció detecten fets i situacions generalitzades en un determinat municipi o barri d'aquest que no complisquen la normativa o que generen problemes d'una altra índole, com la convivència veïnal, el departament que ostente les atribucions en matèria de turisme per part de la Generalitat arbitrarà, junt amb l'ajuntament o ajuntaments afectats, les possibles solucions respecte d'això.

4. Amb la finalitat de garantir una planificació inspectora adequada i la consecució dels objectius de qualitat i excel·lència de l'activitat turística, anualment l'administració autonòmica aprovarà un pla d'inspecció turística, en què s'establiran els objectius de l'actuació inspectora, els establiments objecte d'inspecció i el seu àmbit geogràfic i temporal.

5. El departament competent en matèria de turisme a nivell autonòmic comunicarà a la resta de l'administració autonòmica, sector públic instrumental o altres administracions públiques aquelles deficiències o infraccions detectades en l'exercici de la seua funció pel personal al servei de la inspecció turística que incidisquen en l'àmbit competencial d'altres administracions públiques.

Article 82. El personal de la inspecció

1. Per al compliment de les funcions d'inspecció a què es refereix el paràgraf anterior, l'administració turística podrà disposar de tots els agents d'inspecció i, si escau, els inspectors i les inspectores que necessiten els seus diversos serveis i dependències, habilitarà expressament per a aquestes tasques tot el personal que calga.

CAPÍTULO VII
Arbitraje

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

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

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

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

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

TÍTULO II
Disciplina turística

CAPÍTULO I
Inspección turística

Artículo 81. Inspección en materia turística

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

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

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

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

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

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

Artículo 82. El personal de la inspección

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



2. Es determinarà reglamentàriament la relació que haurà d'existir entre el nombre d'inspectors i les zones objecte d'inspecció, a l'efecte que siga suficient per a garantir un control eficaç i eficient de l'activitat turística.

3. Quan els requisits el compliment dels quals es tracte de comprovar requerisquen l'assistència de personal especialitzat, es podran habilitar persones qualificades perquè participen en les labors d'inspecció, així com comptar amb la col·laboració de personal d'altres administracions públiques.

La coordinació i la cooperació amb altres administracions públiques es considera instrument essencial per al control de l'intrusisme en el sector, com també per al millor control per part de les administracions competents d'altres condicions, com ara les ambientals, de salubritat i d'higiene i el compliment de les condicions i els drets laborals.

4. El personal de la inspecció, quan actue en l'exercici de la seua funció inspectora, tindrà la consideració d'autoritat a tots els efectes, particularment respecte de la responsabilitat administrativa i penal dels qui oferisquen obstrucció, resistència i cometen atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en actes de servei o amb motiu d'aquests.

5. En el desenvolupament de les seues actuacions d'inspecció, el personal de la inspecció turística podrà sol·licitar el suport, concurs, auxili i protecció que els resulten precisos de qualsevol altra autoritat en l'àmbit competencial corresponent, especialment de la policia nacional adscrita a la Generalitat o dels cossos de policia dependents de les entitats locals.

6. Es vetlarà perquè no es produïsqen situacions en què coincidisquen titularitats a inspeccionar i personal col·laborador que inspeccione, o que hi estiguen afectats de qualsevol forma.

Article 83. Exercici de l'actuació inspectora

1. El personal de la inspecció turística haurà d'actuar amb la deguda proporcionalitat, procurant ocasionar la mínima perturbació possible en l'exercici de l'activitat inspeccionada, així com en els drets de les persones afectades.

2. El personal esmentat podrà, d'acord amb la normativa vigent en la matèria, accedir a establiments turístics i a les dependències d'empreses turístiques, i a aquells altres en què es presumisca el desenvolupament irregular d'una activitat turística, i podrà requerir quanta documentació estime necessària per a l'adequat compliment de la seua funció.

3. Les persones col·laboraran amb el personal de la inspecció i facilitaran els informes, inspeccions i altres actes d'investigació que requerisquen per a l'exercici de les seues competències, llevat que la revelació de la informació sol·licitada atempte contra l'honor, la intimitat personal o familiar o supose la comunicació de dades confidencials de tercers dels quals tinguen coneixement per la prestació de serveis professionals.

4. En tot cas, el personal de la inspecció estarà obligat a observar un estricte deure de confidencialitat i secret professional en relació amb les informacions obtingudes en l'exercici de les seues funcions.

5. El personal de la inspecció turística podrà sol·licitar a organismes oficials, organitzacions professionals i associacions de consumidors tota la informació que consideren necessària per a un compliment adequat de les funcions inspectores.

6. El personal de la inspecció turística guardarà la major consideració i cortesia en l'exercici de les seues funcions, i informaran dels drets i deures de les persones o empreses objecte d'inspecció, com també de la conducta que han de seguir en les seues relacions amb l'administració per a facilitar-los el compliment de les seues obligacions.

Article 84. Funcions de la inspecció turística

La inspecció turística tindrà les funcions següents:

a) Vigilar i comprovar el compliment de les disposicions legals en matèria turística i desenvolupar la investigació d'indicis o fets que puguem comportar la comissió d'una infracció administrativa.

b) Elaborar els informes que li siguen sol·licitats.

c) Comprovar reclamacions, denúncies i comunicacions d'irregularitats en la matèria així com l'execució d'inversions subvencionades.

2. Se determinarà reglamentàriament la relació que deberà existir entre el número de inspectores y las zonas objeto de inspección, a los efectos de que sea suficiente para garantizar un control eficaz y eficiente de la actividad turística.

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

La coordinación y cooperación con otras administraciones públicas se considera instrumento esencial para el control del intrusismo en el sector, así como, para el mejor control por parte de las administraciones competentes de otras condiciones, tales como las ambientales, de salubridad e higiene y el cumplimiento de las condiciones y derechos laborales.

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

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

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

Artículo 83. Ejercicio de la actuación inspectora

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

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

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

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

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

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

Artículo 84. Funciones de la inspección turística

La inspección turística tendrá las siguientes funciones:

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

b) Elaborar los informes que le sean solicitados.

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



d) Informar les empreses, durant la realització de les seues actuacions, sobre les normes, els drets, les obligacions i les formes de compliment continguts en les disposicions que se li apliquen i en coordinació amb altres administracions públiques.

e) Col·laborar en les tasques de difusió i informació de noves disposicions normatives en matèria turística, o de la modificació de les existents i de la seua aplicació per part dels seus destinataris.

f) Advertir les persones inspeccionades, si és el cas, de la situació irregular en què es troben i indicar-los un termini suficient, no inferior a deu dies, per tal que realitzen les modificacions necessàries i facen l'esmena de les irregularitats detectades, sense perjudici de la responsabilitat en què hagen pogut incórrer per la infracció comesa.

g) Adoptar provisionalment, en casos d'urgència, les mesures necessàries per a protegir la seguretat dels usuaris i usuàries turístics.

h) Realitzar les actuacions prèvies a un procediment sancionador quan així ho jutge necessari l'òrgan competent per a incoar-lo.

i) Col·laborar en els procediments administratius sancionadors o en els procediments d'un altre tipus practicant les diligències que ordene l'òrgan competent.

j) Amb caràcter preferent, en el tema dels habitatges d'ús turístic, la labor inspectora centrarà la seua activitat en la detecció d'aquells immobles que no estiguen inscrits en el registre de turisme.

k) Vetlar per la igualtat i la qualitat en la prestació dels serveis turístics en atenció a la modalitat i la categoria dels establiments.

l) Qualsevol altres que li siguen encomanades de forma expressa pels responsables dels òrgans administratius a què estiga adscrita.

Article 85. Actes d'inspecció

Els actes o fets constatats per la inspecció es reflectiran en una acta que gaudirà de presumpció de veracitat, excepte prova en contra, i que es formalitzarà en la forma reglamentàriament determinada.

La persona davant la qual s'estenga l'acta podrà fer les alegacions o aclariments que estime convenients per a la seua defensa, que es reflectiran en l'acta corresponent, segons s'establisca reglamentàriament.

CAPÍTOL II

Potestad sancionadora

Article 86. Disposicions generals

1. Constitueixen infracció administrativa en matèria de turisme, les accions, omissions i fets tipificats com a tals en aquesta llei i, en general, l'incompliment dels seus mandats i prohibicions.

No constituirà infracció la negativa a continuar prestant un servei quan l'usuari o usuària es negue, sense causa justificada, a l'abonament dels ja percebuts.

2. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus o molt greus.

Reglamentàriament es podran introduir especificacions o graduacions de les infraccions o sancions establides en aquesta llei que, sense constituir noves infraccions o sancions, ni alterar la naturalesa o límits que la llei contempla, contribuïsquen a la més correcta identificació de les conductes o a la més precisa determinació de les sancions corresponents.

3. Les infraccions en matèria de turisme seran objecte de sancions administratives, prèvia la instrucció del corresponent expedient sancionador, que s'iniciarà d'ofici, per acord de l'òrgan competent, bé per iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una ordre superior, petició raonada d'altres òrgans o denúncia.

4. Les disposicions sancionadores produiran efecte retroactiu quan afavorisquen la persona presumptament infractora.

Article 87. Tipus de sancions

Les sancions administratives en matèria poden consistir en:

- Advertència.
- Multa.
- Suspensió de l'exercici de la professió o de l'activitat turística.
- Clausura de l'establiment turístic.

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

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

f) Advertir a las personas inspeccionadas, en su caso, de la situación irregular en la que se encuentran e indicarles un plazo suficiente, no inferior a diez días, a los efectos de que realicen las modificaciones necesarias y procedan a la subsanación de las irregularidades detectadas, sin perjuicio de la responsabilidad en que hubieran podido incurrir por la infracción cometida.

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

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

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

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

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

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

Artículo 85. Actas de inspección

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

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

CAPÍTULO II

Potestad sancionadora

Artículo 86. Disposiciones generales

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

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

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

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

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

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

Artículo 87. Tipos de sanciones

Las sanciones administrativas en materia pueden consistir en:

- Apercibimiento.
- Multa.
- Suspensión del ejercicio de la profesión o de la actividad turística.
- Clausura del establecimiento turístico.



Article 88. Persones responsables

1. Seran responsables de les infraccions administratives en matèria turística:

a) Les empreses turístiques de la Comunitat Valenciana que incórreguen en alguna de les infraccions tipificades en aquesta llei.

b) Les persones físiques o jurídiques que exerceixen activitats o serveis turístics a la Comunitat Valenciana sense haver presentat comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, quan això siga preceptiu o quan aquesta siga inexacta, falsa o incompleta.

c) Els qui realitzen qualsevol classe d'activitat o servei turístic que requerisca acreditació, sense haver-la obtingut.

2. Les persones titulars d'una empresa o les que exercisquen una activitat turística, seran responsables de les infraccions administratives en matèria turística comeses pel personal al seu servei en l'exercici de les seues funcions.

3. Les persones titulars dels canals de publicitat o comercialització seran responsables solidaris en el cas d'incompliment de l'obligació de donar publicitat del número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana a què es refereix l'article 19.b.

Article 89. Responsabilitat

1. Les responsabilitats administratives en matèria turística seran compatibles amb l'exigència a la persona física o jurídica infractora de la reposició de la situació alterada per ella mateixa al seu estat original, així com amb la indemnització pels danys i perjudicis causats.

2. També seran compatibles amb la restitució a les persones perjudicades d'allò indegudament percebut, en el supòsit de percepció de preus superiors als publicitats o de cobrament de serveis no prestats, incrementats, si és el cas, amb els interessos de demora que corresponguen.

3. La responsabilitat administrativa per infraccions turístiques ho serà sense perjudici de la responsabilitat civil, penal o de qualsevol altre tipus en què puguen incórrer les persones declarades responsables en el procediment sancionador.

No obstant això, en cap cas es produirà una doble sanció pels mateixos fets i en funció dels mateixos interessos públics protegits, si bé hauran d'exigir-se les altres responsabilitats que es deduïsquen d'altres fets o infraccions concurrents.

4. La instrucció de causa penal davant els tribunals de justícia suspèn la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haja sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que hagen sigut adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones es mantindran mentre l'autoritat judicial no s'hi pronuncie.

Article 90. Viatges combinats

En el cas que la infracció estiga relacionada amb la contractació o prestació de serveis inclosos en un viatge combinat regulat en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors o usuaris i altres lleis complementàries, o norma que el substitueixca, la determinació de la responsabilitat s'ajustarà al que aquella estableix.

CAPÍTOL III

Infraccions i sancions

Article 91. Infraccions lleus

Constitueixen infraccions administratives de caràcter lleu:

1. L'incompliment de l'obligació d'exhibir els distintius o plaques normalitzades que corresponguen d'acord amb la normativa vigent, o la seua exhibició sense reunir les formalitats exigides.

2. La incorrecció en el tracte a les persones usuàries de serveis turístics per part dels qui desenvolupen alguna de les activitats turístiques previstes en aquesta llei.

3. Les deficiències en la neteja i funcionament de locals, instal·lacions, mobiliari i efectes.

4. L'incompliment del deure de conservar durant el termini de temps reglamentàriament establert, còpia de les factures o qualsevol altra documentació.

Artículo 88. Personas responsables

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

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

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

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

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

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

Artículo 89. Responsabilidad

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

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

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

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

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

Artículo 90. Viajes combinados

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

CAPÍTULO III

Infracciones y sanciones

Artículo 91. Infracciones leves

Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:

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

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

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

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



5. No publicitar l'existència de fulls de reclamacions a disposició dels clients, no tenir-ne, negar-se a facilitar-los o no fer-ho en el moment en què se sol·liciten, sense causa justificada.

Article 92. Infraccions greus

Constituïxen infraccions administratives de caràcter greu:

1. La utilització comercial de denominacions, distintius o plaques diferents dels que corresponguen a l'activitat, d'acord amb la classificació, inscripció o habilitació atorgats per l'administració, o amb la comunicació efectuada a aquella, sempre que siguen expressius d'una categoria, activitat o modalitat diferent d'aquelles.

2. Facilitar informació a la persona usuària que genere expectatives de gaudir d'instal·lacions o serveis de categoria o qualitat superiors a les realment prestades, així com l'emissió de publicitat falsa o que induïska a engany.

3. La carença de la documentació exigida per la normativa vigent o la seua utilització sense ajustar-se a les formalitats exigides.

4. La deficient prestació de serveis exigibles així com el deteriorament de les instal·lacions.

5. La prohibició del lliure accés o expulsió de l'establiment així com la interrupció en la prestació dels serveis acordats per causa no justificada o per qualsevol forma de discriminació.

6. L'incompliment per les agències de viatges de les obligacions contingudes en el llibre IV de la Llei general per a la defensa dels consumidors o usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, o norma que la substituïska, inclosa la sobrecontractació.

7. L'emissió de contractes de prestació de serveis turístics, siga quin siga el seu suport formal, no ajustats a les prescripcions establides en la norma aplicable.

8. L'incompliment de contracte o de les condicions pactades, respecte del lloc, temps, preu o altres elements integrants del servei turístic acordat.

9. La sobrecontractació i l'incompliment de les disposicions relatives al règim de reserves o de la seua cancel·lació.

10. La percepció de preus superiors als publicitats o als exhibits així com la falta de publicitat de tots o algun d'aquests.

11. La negativa a expedir factura de cobrament dels serveis consumits a sol·licitud de la clientela, o la inclusió en aquella de conceptes no inclosos en els serveis efectivament prestats.

12. La modificació de l'establiment o dels requisits preceptius per a l'exercici de l'activitat, sense haver-ho comunicat de la manera reglamentàriament determinada.

13. L'obstrucció a la tasca de la inspecció de turisme en l'exercici de les seues funcions, o no atendre els requeriments formulats durant la inspecció.

14. La negativa a facilitar a l'administració, qualsevol informació relativa a l'activitat turística desenvolupada, o subministrar-la falsa o errònia.

15. L'incompliment de la normativa aplicable en matèria de protecció i prevenció d'incendis, mesures de seguretat, sanitat i higiene i del sector d'activitat en cada cas aplicable.

16. La utilització de les marques, símbols identificatius, missatges i estratègies de la imatge turística de la Comunitat Valenciana que no s'ajusten a les directrius dictades respecte d'això pel departament del Consell competent en matèria de turisme i suposen un detriment greu d'aquella.

17. La inobservança de les obligacions contingudes en aquesta llei relatives a accessibilitat, sostenibilitat i hospitalitat.

18. L'incompliment de l'obligació a què es refereix la lletra b de l'article 19 de donar publicitat en la comercialització a través de qualsevol mitjà, i especialment a través dels serveis de la societat de la informació, del número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, i seran responsables solidaris els titulars dels canals de publicitat o comercialització que els inclouen en els seus mitjans.

19. La falta de promoció de les empreses turístiques i dels prestadors de serveis turístics als treballadors i les treballadores d'una educació i formació inicial i continuada que, entre altres aspectes, incorpore els coneixements i els protocols per a garantir un tracte hospitalari dels turistes i els visitants.

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

Artículo 92. Infracciones graves

Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:

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

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

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

4. La deficiente prestación de servicios exigibles así como el deterioro de las instalaciones.

5. La prohibición del libre acceso o expulsión del establecimiento así como la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada o por cualquier forma de discriminación.

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

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

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

9. La sobrecontractación y el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Article 93. Infraccions molt greus

Es consideren infraccions administratives de caràcter molt greu:

1. L'exercici d'una activitat turística sense haver comunicat el seu inici de la manera legalment determinada o sense l'habilitació preceptiva per a això.
2. La inexactitud, falsedat o omisió, de caràcter essencial, de qualsevol dada o informació que s'incorpore a una comunicació o declaració responsable.
3. No reunir els requisits essencials establits en la normativa vigent per a l'exercici de l'activitat o no mantenir-los durant el seu exercici.
4. No tenir la documentació substancial que, d'acord amb la declaració responsable o comunicació presentada, la persona interessada haja assegurat posseir, havent iniciat l'exercici de l'activitat o prestació del servei.
5. No tenir la garantia exigida per la norma corresponent o, tot i disposar de la garantia, que no arribe a la quantia exigida per la norma.
6. No disposar d'un pla d'autoprotecció inscrit en el Registre Autònom de Plans d'Autoprotecció, en els supòsits en què això és preceptiu.
7. L'incompliment de la normativa de protecció i prevenció d'incendis, mesures de seguretat, o de sanitat i higiene, quan comporte greu risc per a la integritat física o salut de les persones.
8. Qualsevol acció que intencionadament denigre els costums, tradicions, creences o indumentària d'una persona usuària de serveis turístics i no constituïska una infracció penal.
9. L'incompliment dels drets reconeguts als treballadors i les treballadores de les empreses turístiques i dels prestadors de serveis turístics per part d'aquestes i, per tant, la falta de garanties d'una ocupació digna i de qualitat.

Article 94. Sancions

1. Les infraccions de caràcter lleu seran sancionades amb:
 - a) Advertència.
 - b) Multa de fins a 10.000 euros.
2. Les infraccions de caràcter greu seran sancionades amb:
 - a) Multa des de 10.001 euros fins a 100.000 euros.
 - b) Clausura de l'establiment o activitat turística per un període de fins a sis mesos en el supòsit de l'existència de deficiències greus o per un període superior fins a l'esmena de les deficiències observades.
 - c) Suspensió de fins a sis mesos per a l'exercici d'una professió turística.La sanció de multa serà compatible amb qualsevol de les restants mesures quant a les circumstàncies concurrents.
3. Les infraccions de caràcter molt greu seran sancionades amb:
 - a) Multa des de 100.001 euros fins a 600.000 euros.
 - b) Clausura de l'establiment o cessament de l'activitat o del servei turístic.La sanció de multa serà compatible amb qualsevol de les restants mesures quant a les circumstàncies concurrents.

Article 95. Gradació de les sancions

1. En la imposició de sancions, es guardarà la deguda adequació entre la gravetat dels fets constitutius de la infracció i la sanció aplicada, tenint en compte la concurrència, quan es van produir els fets sancionats, de les circumstàncies següents:
 - a) Seran circumstàncies atenuants de la responsabilitat:
 - 1.^a La falta d'intencionalitat.
 - 2.^a El rescabament dels perjudicis ocasionats amb anterioritat a l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador.
 - 3.^a L'esmena de les deficiències causants de la infracció i la reparació voluntària dels danys durant la tramitació de l'expedient sancionador.
 - 4.^a L'absència de benefici econòmic derivat de la infracció.
 - b) Seran circumstàncies agreujants de la responsabilitat:
 - 1.^a La naturalesa dels perjudicis ocasionats.
 - 2.^a La quantia del benefici il·lícit obtingut.
 - 3.^a El temps durant el qual s'haja comès la infracció.
 - 4.^a El nombre de persones usuàries de serveis turístics afectades.
 - 5.^a La reincidència, entesa com la comissió en el terme d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així haja sigut declarat per resolució ferma.

Artículo 93. Infracciones muy graves

Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:

1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado o sin la habilitación preceptiva para ello.
2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una comunicación o declaración responsable.
3. No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio.
4. Carecer de la documentación sustancial que, de acuerdo con la declaración responsable o comunicación presentada, la persona interesada haya asegurado poseer, habiendo iniciado el ejercicio de la actividad o prestación del servicio.
5. Carecer de la garantía exigida por la norma correspondiente o, disponiendo de la misma, que no alcance la cuantía exigida por la norma.
6. No disponer de un plan de autoprotección inscrito en el Registro Autonómico de Planes de Autoprotección, en los supuestos en que ello es preceptivo.
7. El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, o de sanidad e higiene, cuando entrañe grave riesgo para la integridad física o salud de las personas.
8. Cualquier acción que intencionadamente denigre las costumbres, tradiciones, creencias o indumentaria de una persona usuaria de servicios turísticos y no constituya una infracción penal.
9. El incumplimiento de los derechos reconocidos a los trabajadores y trabajadoras de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos por parte de las mismas y, por tanto, la falta de garantías de un empleo digno y de calidad.

Artículo 94. Sanciones

1. Las infracciones de carácter leve serán sancionadas con:
 - a) Apercibimiento.
 - b) Multa de hasta 10.000 euros.
2. Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con:
 - a) Multa desde 10.001 euros hasta 100.000 euros.
 - b) Clausura del establecimiento o actividad turística por un período de hasta seis meses en el supuesto de la existencia de deficiencias graves o por un período superior hasta la subsanación de las deficiencias observadas.
 - c) Suspensión de hasta seis meses para el ejercicio de una profesión turística.La sanción de multa será compatible con cualquiera de las restantes medidas en razón de las circunstancias concurrentes.
3. Las infracciones de carácter muy grave serán sancionadas con:
 - a) Multa desde 100.001 euros hasta 600.000 euros.
 - b) Clausura del establecimiento o cese de la actividad o del servicio turístico.La sanción de multa será compatible con cualquiera de las restantes medidas en razón de las circunstancias concurrentes.

Artículo 95. Graduación de las sanciones

1. En la imposición de sanciones, se guardará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrència, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:
 - a) Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:
 - 1.^a La falta de intencionalidad.
 - 2.^a El rescaramiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.
 - 3.^a La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador.
 - 4.^a La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.
 - b) Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:
 - 1.^a La naturaleza de los perjuicios ocasionados.
 - 2.^a La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
 - 3.^a El tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.
 - 4.^a El número de personas usuarias de servicios turísticos afectadas.
 - 5.^a La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.



6.^a La reiteració, entesa com la comissió en el termini de dos anys de dues o més infraccions de qualsevol caràcter que així hagen sigut declarades per resolució ferma.

2. La concurrència de més d'una de les circumstàncies agreujants o atenuants podrà determinar la imposició de sancions corresponents a infraccions de caràcter superior o inferior, respectivament.

Article 96. Prescripció

1. Les infraccions i sancions prescriuran en els terminis següents:

a) Les infraccions lleus prescriuran en el termini de sis mesos; les greus, en el termini d'un any; i les molt greus, en el de dos anys.

b) Les sancions imposades per faltes lleus prescriuran en el termini d'un any; les imposades per faltes greus, als dos anys; i les imposades per faltes molt greus, als tres anys.

2. El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar-se des del dia en què la infracció s'haja comès. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de la persona interessada, del procediment sancionador; i es reprendrà el termini de prescripció, si l'expedient sancionador està paralitzat més d'un mes per causa no imputable a la presumpta responsable.

3. El termini de prescripció de les sancions començarà a comptar-se des de l'endemà del dia en què adquirisca ferma la resolució per la qual s'imposa la sanció. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de la persona interessada, del procediment d'execució; i tornarà a transcórrer el termini, si aquell està paralitzat durant més d'un mes per causa no imputable a la infractora.

4. La declaració de caducitat d'un expedient no impedirà la incoació d'un nou expedient, si no han prescrit les infraccions.

CAPÍTOL IV

El procediment sancionador

Article 97. Principis generals

1. El procediment sancionador s'ajustarà al que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. Reglamentàriament podran establir-se especialitats d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 98. Òrgans competents

Els òrgans competents per a la iniciació, instrucció i resolució dels procediments sancionadors per infraccions administratives en matèria de turisme es determinaran reglamentàriament, excepte en aquells supòsits en què la infracció també estiga tipificada en una altra disposició normativa de caràcter sectorial en què es determinen els òrgans competents del procediment sancionador.

Article 99. Mesures provisionals i cautelars

L'adopció de mesures provisionals es realitzarà d'acord amb el que disposa l'article 56 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 100. Presumpció d'inexistència de responsabilitat

Els procediments sancionadors respectaran la presumpció d'inexistència de responsabilitat administrativa mentre no es demostre el contrari.

Article 101. Resolució del procediment

La resolució que pose fi al procediment haurà de ser motivada i resoldrà totes les qüestions plantejades en l'expedient i sense que en aquella es puguin acceptar fets diferents dels determinats en el curs del procediment, amb independència de la seua diferent valoració jurídica. La resolució haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des del seu inici.

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

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

Artículo 96. Prescripción

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

El procedimiento sancionador

Artículo 97. Principios generales

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

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

Artículo 98. Órganos competentes

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

Artículo 99. Medidas provisionales y cautelares

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

Artículo 100. Presunción de no existencia de responsabilidad

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

Artículo 101. Resolución del procedimiento

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



Article 102. Execució i multa coercitiva

1. L'execució de les resolucions recaigudes en els expedients sancionadors podrà realitzar-se mitjançant l'aplicació de les mesures d'execució forçosa previstes en el capítol VII del títol IV de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. Les multes coercitives seran independents de les sancions i compatibles amb aquelles. Els òrgans sancionadors podran imposar-les prèvia advertència a les persones interessades, fins a un màxim de deu de successives, amb una periodicitat mínima mensual i per un import màxim de fins a 500 euros per a la primera i de fins a 1.000 euros per a la segona i successives.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Convenis, contractes i disposicions vigents

Les referències que els convenis, contractes i disposicions vigents fan a l'Agència Valenciana del Turisme s'entendran fetes a Turisme Comunitat Valenciana.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

El Registre General d'Empreses, Establiments i Professions Turístiques de la Comunitat Valenciana passarà a denominar-se Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Segona. Turisme Comunitat Valenciana

Fins que s'aprove el desplegament reglamentari del que estableix l'article 9 referent al Consell Valencià del Turisme i els articles 12 i 13 referents a Turisme Comunitat Valenciana, continuarà vigent, en allò que no s'opose a aquesta llei ni a les normes d'atribució de competències al departament competent en matèria de turisme, el Decret 209/2004, de 8 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Valenciana del Turisme.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Es deroguen les disposicions següents:

1. La Llei 3/1998, de 21 de maig, de turisme de la Comunitat Valenciana.
2. Quantes normes del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que disposa la present llei.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

Es faculta el Consell per a dictar totes les disposicions que siguem necessàries per al desplegament i execució d'aquesta llei.

S'estableix un termini màxim de diu mesos des de la publicació d'aquesta en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* per a aprovar-ne el desplegament reglamentari.

Segona. Entrada en vigor

Aquesta llei entrarà en vigor al mes de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Per tant, ordene que tots els ciutadans i totes les ciutadanes, tribunals, autoritats i poders públics als quals pertoque, observen i facen complir aquesta llei.

València, 7 de juny de 2018

El president de la Generalitat
XIMO PUIG I FERRER

Artículo 102. Ejecución y multa coercitiva

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

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única. Convenios, contratos y disposiciones vigentes

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

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana

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

Segunda. Turisme Comunitat Valenciana

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

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Se derogan las siguientes disposiciones:

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

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo reglamentario

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

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

Segunda. Entrada en vigor

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

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

València, 7 de junio de 2018

El president de la Generalitat
XIMO PUIG I FERRER