

# **ESBORRANY DE L'AVANTPROJECTE DE LLEI, DE LA GENERALITAT, DE TURISME, OCI I HOSPITALITAT DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

Sia notori i manifest a tots els ciutadans que les Corts han aprovat i jo, d'acord amb allò que s'ha establert per la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, en nom del rei, promulgue la Llei següent:

## **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

### **I**

La realitat del turisme, per la seua mateixa naturalesa social, cultural, territorial, econòmica i inclús tecnològica, està sotmesa a un procés de constant evolució i transformació, la qual cosa requereix, d'una banda, d'una adaptació legislativa relativament freqüent, i d'altra, de 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 turística a la Comunitat Valenciana. 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 i tradició local, la cooperació i participació dels agents locals en un nou model de governança o l'ús de les noves tecnologies i de les xarxes socials, compten amb un singular protagonisme fomentant un producte diversificat i diferencial.

És necessari caminar cap a un renovat model de gestió que haurà de possibilitar un ús més racional del territori, una major satisfacció dels 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 aqueix context la present 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 dels visitants amb la població, la cultura i el medi ambient local. 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 dels visitants amb la població local; donar protagonisme a qüestions com la sostenibilitat o l'accessibilitat; introduir referències al codi ètic del Turisme i incloure-hi la perspectiva de gènere.

Resulta, doncs, ineludible prendre en consideració les disposicions del Codi Ètic Mundial per al Turisme que va aprovar l'Organització Mundial de Turisme (OMT). Si bé, *de facto*, no és jurídicament vinculant, s'hi enuncien els principis que han de guiar el desenvolupament del turisme, sent un marc de referència per als diferents interessats 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 es fixen les directrius per a aprofitar els beneficis de l'activitat turística en la promoció del desenvolupament sostenible. El Codi va ser reconegut per la Resolució de l'Assemblea General de les Nacions Unides, de 21 de desembre de 2001.

A més, el Codi propugna la comprensió i la promoció dels valors ètics comuns de la humanitat en un esperit de tolerància i respecte de la diversitat de les creences religioses, filosòfiques i morals 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 dels turistes i la seua contribució al seu ple desenvolupament cultural i espiritual, a fi de garantir un tractament hospitalari. En aquest sentit, el Codi insta al foment dels desplaçaments per motius 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 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 siguin necessaris i proporcionals per a aconseguir el dit interès general.

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, impulsant la protecció dels consumidors i usuaris i reforçant la seua seguretat jurídica i la dels empresaris que ofereixen serveis, ampliant l'harmonització entre ordenaments nacionals europeus en la matèria i minimitzant 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 exigien una reforma més profunda com la que s'aborda en esta 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 perjudi 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 dels usuaris i usuàries 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, remouent els obstacles que impedisquen o n'entrebanguen la plenitud. Aquest objectiu, ja arreplegat en l'article 9.2 de la Constitució Espanyola, ha vingut sent objecte d'una especial atenció en l'àmbit internacional que evidència una gran sensibilitat entorn de la igualtat d'oportunitats i a 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 hòmens i dones en el que es refereix a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals i a les condicions de treball; a més de, com s'ha assenyalat i per a l'àmbit que ens ocupa, en l'esmentat Codi Ètic Mundial per al Turisme.

En el nostre ordenament jurídic, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'Igualtat d'Oportunitats, no-Discriminació i Accessibilitat Universal de les Persones amb Discapacitat, 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 perjudi de buscar també la rendibilitat econòmica, procurant beneficiar tant el turista amb diversitat funcional com a 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'un altre, per a regular qüestions ineludibles a aquestes que precisen 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, al mateix temps, 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 les 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 requereix una gestió col·laborativa que ordene les accions de l'Administració turística, dirigides a afavorir la competitivitat del sector i la satisfacció dels turistes que només és possible des de la participació en l'acció pública, tant dels agents professionals i dels que resideixen a la Comunitat Valenciana, com d'aquells que la visiten. Per això, s'ha de comptar amb una governança dirigida a facilitar els llits 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 de la Generalitat en matèria de turisme. En aquest terreny cobra especial importància la participació ciutadana que contribuïska a orientar les actuacions dirigides a preservar el benestar de les comunitats receptores de turistes, a la finalitat del qual també es dirigeix una sèrie d'obligacions bàsiques per als usuaris i usuàries turístiques, vinculades a l'ètica del turisme.

Així mateix, és imprescindible que aqueixa 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 per la Generalitat 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 als 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 porte amb si tant la conservació i millora del paisatge del litoral, tractant amb especial atenció els fronts marítims i requalificant ambientalment i paisatgísticament els assentaments turístics, com l'impuls del turisme d'interior. Unes propostes d'actuació que partisquen del territori com a recurs i sempre patrocinades per criteris de sostenibilitat.

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 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

## II

La present llei s'estructura en cent articles, ordenats en set títols que s'agrupen en tres llibres i un títol preliminar, completats amb dues disposicions transitòries, una de derogatòria i tres de 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 a la Comunitat Valenciana com una destinació turística de qualitat, plural, igualitari, inclusiu, sostenible i hospitalari.

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 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 intervenen en el turisme, així com les actuacions en què es materialitzen.

A) El Títol I es dedica a la governança turística, conté els compromisos bàsics d'actuació a què han d'ajustar-se les actuacions de l'Administració turística valenciana, que requereixen d'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 col·legiats de l'Administració turística, el desenvolupament dels quals queda pendent de les corresponents elaboracions reglamentàries. Mereix una menció especial el Capítol IV que contempla la creació i estructura de l'organisme autònom de naturalesa administrativa denominat "Turisme Comunitat Valenciana", que naix per a la gestió de la política turística i aglutinarà les funcions administratives actualment desenvolupades per la Direcció General de Turisme i les de l'entitat de dret públic de la Generalitat denominada "Agència Valenciana del Turisme", a qui succeirà.

B) El Títol II, dedicat a l'Ètica del turisme, conté els principis generals desenvolupats en el seu Capítol I, tenint a 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, tenint com a suport la participació i coresponsabilitat com a garantia bàsica per al seu compliment. Atenent a açò, hom 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 aqueixos principis ètics en matèria turística, tant per als usuaris i usuàries turístics com per a les empreses i prestadors de serveis turístics, amb especial menció de la prohibició de sobrecontractar per part de les empreses.

### VI

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.

A) El títol I es dedica al territori com a actiu turístic de la Comunitat Valenciana, contemplant-lo com a base de l'activitat turística i, al seu torn, a aquesta, com un element vertebrador del territori, introduint 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 esmentat 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.

B) 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 seu Capítol I, titulat l'ordenació turística de base territorial, arreplega 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 declara a tot municipi de la Comunitat Valenciana com a turístic, imposant el deure d'orientar els seus serveis al compliment dels principis i conceptes bàsics arreplegats en la Llei, al mateix temps que preveu l'elaboració d'un Estatut del Municipi Turístic que regule de manera detallada el seu règim jurídic. A més, preveu instruments de planificació territorial tendents a identificar espais turístics supramunicipals i l'orientació dels seus programes d'actuació basant-se en el 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, proporcionant un compromís i una imatge de qualitat en els mercats, subjectant la seua creació, modificació, extinció i utilització als previst en la Llei 17/2001, de 7 de desembre. A més, defineix la marca turística "Comunitat Valenciana" com a 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.

C) El Títol III es refereix a l'impuls de la competitivitat turística, entenent-lo 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 arreplega 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, així com la seua coordinació administrativa.

El capítol II engloba els instruments per a la promoció turística, entenent per promoció el conjunt d'actuacions que realitza la Generalitat per a afavorir el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribuir a la fidelització dels 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-.

Els instruments per a la gestió turística vénen reflectits en el Capítol III, considerant instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts per la Generalitat 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 de la Generalitat (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 dels professionals del sector, aquest capítol es dedica al foment de la cultura de R+D+I, així com als estudis i investigacions destinats a conèixer l'evolució del sector turístic per a millorar la seua competitivitat i sostenibilitat. En aquest àmbit, resulta d'especial rellevància la labor de l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (INVAT·TUR). 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 reglamentàriament es determine; i, d'una altra, a la disciplina turística, inspecció i potestat sancionadora.

A) El Títol I inclou l'ordenació del sector turístic, on les disposicions generals arreglades 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'escampament que s'ofereixen amb fins turístics.

S'estableix el principi general, per a exercir l'activitat o prestar el servei, el de presentació d'una comunicació o declaració responsable en el departament competent de la Generalitat 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 recull 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 pels particulars a usuaris o usuàries turístics en un marc d'economia col·laborativa, de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades, als quals s'exigeix el compliment de les mateixes obligacions que a qualsevol altra empresa turística.

El Capítol II regula els allotjaments turístics, contemplant una classificació que s'ajusta a la realitat actual de l'oferta i establint una sèrie d'obligacions dirigides a garantir la seua 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 inclou la intermediació turística amb especial atenció a les agències de viatges, preveient la subscripció de garanties dirigides a assegurar possibles rescabaments als clients, derivats de les prestacions contractades, extrem que ja contempla 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 als serveis complementaris relacionats amb el turisme en què s'han anat especialitzant distintes empreses per a atendre una demanda incipient. I, entre les novetats, cal destacar, respecte als establiments de restauració, que només els que tinguen per objecte oferir una gastronomia autòctona i qualificada, capaç d'integrar el producte turístic de la Comunitat Valenciana, tindran la consideració d'empreses turístiques en els termes i condicions que es determinen reglamentàriament.

El Capítol V es dedica a la prestació de serveis de difusió, assessorament i informació turístics i, en especial, 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.

El Capítol VI regula el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana com un Registre de la Generalitat, públic i gestionat pel departament competent en matèria de turisme, en el qual s'inscriuran, d'ofici, les empreses turístiques i els establiments turístics de la Comunitat Valenciana quan presenten la corresponent comunicació o declaració responsable, i als quals s'assignarà la classificació i modalitat que pertoque. El Registre complirà amb les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

B) 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 dels prestadors de serveis com dels usuaris i usuàries 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-ne sobre el 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, arreplega els tipus de sanció i identifica els possibles subjectes responsables contemplant, a més de les empreses turístiques, els que exercisquen l'activitat turística sense haver presentat la corresponent comunicació o declaració responsable o no compten amb l'acreditació que siga preceptiva. Inclou a més, com a novetat, els usuaris i usuàries turístics que incomplisquen les obligacions bàsiques que estableix la Llei en el Capítol II del Títol II del Llibre 1.

El Capítol III tipifica els distints supòsits constitutius d'una infracció administrativa en matèria de turisme, classificant-los en lleus, greus o molt greus, així com les sancions que pot comportar-ne l'omissió o comissió, així com les circumstàncies atenuants i agreujants de la responsabilitat que puguen concórrer per a la seua graduació. Igualment regula la prescripció d'infraccions i sancions.

El Capítol IV aborda el procediment sancionador i les seues singularitats, que hauran d'ajustar-se al que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. 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 poguera recaure.



Finalment el Capítol V es refereix al sistema arbitral de turisme com un sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre usuàries i usuaris turístics i els empresaris del sector, que bàsicament es regirà per les disposicions aplicables al sistema arbitral de consum.

## **ÍNDEX**

### **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 1: GESTIÓ COL-LABORATIVA I CORESPONSABLE**

#### **TÍTOL I. GOVERNANÇA TURÍSTICA**

##### **CAPÍTOL I. Política turística**

Article 4. Orientació de la política turística

Article 5. Compromisos bàsics d'actuació

##### **CAPÍTOL II. La competència de la Generalitat en turisme**

Article 6. Atribucions de la Generalitat

Article 7. Les relacions interadministratives

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

Article 8. Consell Valencià del Turisme

Article 9. Comissió Interdepartamental de Turisme

Article 10. Consell de Coordinació Turística

Article 11. Consells locals de turisme

Article 12. Participació en l'acció pública

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

Article 13. Turisme Comunitat Valenciana

Article 14. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

## **TÍTOL II. ÈTICA DEL TURISME. DRETS I OBLIGACIONS DELS TURISTES, DE LA SOCIETAT RECEPTORA I DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES**

### **CAPÍTOL I. Principis generals**

Article 15. Hospitalitat com a principi bàsic

Article 16. Polítiques de turisme social inclusiu

### **CAPÍTOL II. Drets i obligacions**

#### **Secció primera. Els usuaris i usuàries turístics**

Article 17. Drets

Article 18. Obligacions

#### **Secció segona. Les empreses turístiques**

Article 19. Drets

Article 20. Obligacions

Article 21. Sobrecontractació

## **LLIBRE 2: DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA**

### **TÍTOL I: EL TERRITORI COM A ACTIU TURÍSTIC DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

#### **CAPÍTOL I: Principis bàsics d'actuació**

Article 22. El territori com a actiu turístic

Article 23. La sostenibilitat de l'activitat turística

Article 24. Orientació turística del patrimoni natural i cultural

#### **CAPÍTOL II: Els recursos turístics i el paisatge**

Article 25. Els recursos turístics

Article 26. El paisatge com a recurs turístic

## **TÍTOL II: PLANIFICACIÓ TERRITORIAL DE L'ACTIVITAT TURÍSTICA**

### **CAPÍTOL I: L'ordenació turística de base territorial**

Article 27. Planificació i estratègia turística

### **CAPÍTOL II. El municipi i els 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 turístiques 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. Concepte

Article 37. Accions per a l'impuls de la competitivitat del sector turístic

Article 38. Coordinació administrativa de les accions d'impuls de la competitivitat turística

### **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 de R+D+I

Article 48. Sistema d'Intel·ligència turística i transferència del coneixement.

Article 49. Accions d'impuls a la qualitat del sector turístic

Article 50. Distintius, premis i reconeixements

### **LLIBRE 3: L'ACTIVITAT TURÍSTICA**

#### **TÍTOL I. ORDENACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC**

##### **CAPÍTOL I. Disposicions Generals**

Article 51. Activitat i serveis turístics.

Article 52. Exercici de l'activitat i prestació de serveis turístics.

Article 53. Empreses i establiments turístics.

Article 54. Qualitat, accessibilitat i seguretat d'instal·lacions i serveis.

Article 55. Sostenibilitat i integració paisatgística

Article 56. Distintius.

Article 57. Assegurances i garanties

Article 58. Preus i reserves dels serveis turístics.

Article 59. Dispenses.

Article 60. Dels serveis de particulars i dels vinculats a la nova economia col·laborativa, prestats a usuaris turístics.

##### **CAPÍTOL II. Allotjament Turístic**

Article 61. Empreses d'allotjament turístic. Concepte.

Article 62. Classificació de les empreses d'allotjament turístic.

Article 63. Principi d'unitat d'explotació.

Article 64. Aprofitament per torns.

Article 65. Establiments hotelers en règim de condomini.

##### **CAPÍTOL III. Intermediació Turística**

Article 66. Empreses turístiques d'intermediació. Concepte.

Article 67. Agències de viatges. Organitzadors i detallistes.

#### CAPÍTOL IV. Entreteniment i Oci

Article 68. Empreses de turisme actiu. Concepte.

Article 69. Establiments de restauració.

Article 70. Empreses turístiques de serveis complementaris.

Article 71. Empreses d'oci i espectacles d'interès turístic.

#### CAPÍTOL V. Difusió, Assessorament i Informació.

Article 72. Professions turístiques. Concepte

Article 73. Guies oficials de turisme.

Article 74. Guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea.

#### CAPÍTOL VI. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Article 75. Naturalesa i inscripció.

Article 76. Modificació i baixa

### **TÍTOL II. DISCIPLINA TURÍSTICA.**

#### CAPÍTOL I. Inspecció turística.

Article 77. Inspecció en matèria turística.

Article 78. El personal de la inspecció

Article 79. Exercici de l'activitat inspectora.

Article 80. Funcions de la inspecció.

Article 81. Actes d'inspecció.

Article 82. Competències municipals

#### CAPÍTOL II. Potestat sancionadora.

Article 83. Disposicions generals.

Article 84. Tipus de sancions

Article 85. Subjectes responsables

Article 86. Responsabilitat.

Article 87. Viatges combinats.

### CAPÍTOL III. Infraccions i sancions

Article 88. Infraccions lleus.

Article 89. Infraccions greus.

Article 90. Infraccions molt greus.

Article 91. Sancions.

Article 92. Graduació de les sancions.

Article 93. Prescripció.

### CAPÍTOL IV. El procediment sancionador

Article 94. Principis generals

Article 95. Òrgans competents

Article 96. Mesures provisionals i cautelars.

Article 97. Presumpció d'inexistència de responsabilitat.

Article 98. Resolució del procediment.

Article 99. Execució i multa coercitiva.

### CAPÍTOL V. El sistema arbitral de turisme

Article 100. Sistema arbitral del turisme

### DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

Segona. L'Agència Valenciana del Turisme

### DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

### DISPOSICIONS FINALS

Primera. Títol competencial

Segona. Desplegament reglamentari

Tercera. Entrada en vigor

## TÍTOL PRELIMINAR DISPOSICIONS GENERALS

### CAPÍTOL I

#### *Objecte i àmbit d'aplicació*

#### **Article1. Objecte**

La present 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; l'impuls de l'hospitalitat com a element diferenciador 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. Tot això tenint en compte, d'una banda, nous fenòmens com l'economia col·laborativa, l'era digital, les xarxes socials i la seua influència en el consum o la gestió intel·ligent de les destinacions; i, d'una altra, el medi ambient, la història, la cultura, les tradicions, el territori i el paisatge de la Comunitat Valenciana.

#### **Article2. Àmbit d'aplicació**

Els preceptes d'aquesta Llei s'aplicaran a les empreses turístiques i als seus establiments, als que presten serveis turístics o afins, als turistes i a les usuàries i usuaris turístics, a les comunitats receptores, els recursos i activitats que integren el sector turístic de la Comunitat Valenciana i a les administracions i entitats públiques que desenvolupen la seua activitat en l'àmbit del turisme.

### CAPÍTOL II

#### *Definicions*

#### **Article3. Definicions bàsiques**

1. Als efectes de la present Llei i de la normativa que la desenvolupe, s'entén per:

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

b) *Administració turística*: conjunt de departaments de les Administracions Públiques amb competències en matèria de turisme, així com les entitats que, per raó

de la seua creació, adscripció o participació, queden vinculades a aquells, amb independència de la seua naturalesa jurídica.

c) **Agents turístics:** Organitzacions de caràcter governamental i no governamental, públiques i privades, que operen en el sector turístic per a fomentar el creixement econòmic i social.

d) **Empresa turística:** persona física o jurídica que, en nom propi, de forma permanent o temporal i amb ànim lucratiu, es dedica al desenvolupament d'una activitat turística o a la prestació d'algun servei turístic. Als efectes d'aquesta llei i dels seus desenvolupaments reglamentaris, també podran considerar-se com a empreses turístiques les que exercisquen activitats complementàries de les turístiques o relacionades amb el turisme que reglamentàriament es determinen com a tals.

e) **Establiments turístics:** locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa aplicable, en els quals les empreses turístiques 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 encaminats 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.

g) **Governança turística:** Manera de governar que es proposa com a objectiu l'èxit d'un desenvolupament econòmic, social i institucional durador, promovent la cooperació entre les administracions públiques, la ciutadania, l'empresariat i la resta d'agents del sector turístic, des del compromís, l'eficàcia, la responsabilitat i la participació.

h) **Hospitalitat turística:** serveis, actitud i atencions dirigides als turistes des del respecte i coneixement del seu idioma, hàbits, tradicions i creences religioses, filosòfiques i morals, a fi de proporcionar una satisfacció completa de les seues expectatives.

i) **Oci:** Conjunt d'ocupacions on el participant és l'actor principal d'una activitat voluntàriament triada que constitueix una vivència lúdica, i que són susceptibles de transformar les nostres societats convertint-les en més humanes i inclusives.

j) **Producte turístic:** bé o servei que és utilitzat per al consum turístic compost per una sèrie d'elements tangibles o intangibles dirigits a la satisfacció de l'usuari o usuària turístic.

k) **Recurs turístic:** qualsevol bé, valor, element o manifestació de la realitat física, geogràfica, natural, cultural, històrica, social o econòmica que siga susceptible 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 usuàries i usuaris 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 els turistes durant els seus viatges i estades en llocs diferents dels del seu entorn habitual de residència, per períodes temporals determinats.

p) Turisme accessible i inclusiu: 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 puguin gaudir dels mateixos serveis i productes, independentment de les seues capacitats.

q) Turisme sostenible: actuacions dirigides a conciliar l'exercici de l'activitat turística amb la protecció del medi ambient, la racionalització en l'ús dels recursos naturals i la requalificació paisatgística del territori de la Comunitat Valenciana.

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

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

## **LLIBRE 1: GESTIÓ COL-LABORATIVA I CORESPONSABLE**

### **TÍTOL I**

### **GOVERNANÇA TURÍSTICA**

#### **CAPÍTOL I**

#### ***Política turística***

#### **Article 4. Orientació de la política turística**

La política turística de la Generalitat s'orientarà a millorar, diversificar i potenciar l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, a incrementar la seua qualitat i 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 i a procurar el benestar dels

visitants i dels ciutadans residents, així com a fomentar el desenvolupament local per mitjà de la diversificació i la desestacionalització, la col·laboració i cooperació amb els agents socials, la participació ciutadana, la consolidació i el creixement de l'ocupació en el sector turístic, així com la potenciació de la qualitat, la formació, el foment, la investigació i la innovació turístiques.

#### **Article 5. Compromisos bàsics d'actuació**

La política turística de la Generalitat se sustentará en els compromisos següents:

a) Compromís de sostenibilitat: promovent el comportament socialment responsable dels agents turístics i de les destinacions perquè contribuïsquen al desenvolupament sostenible, orientant l'activitat turística cap a actuacions capaces de conciliar el creixement econòmic, la competitivitat i l'eficiència amb la protecció del medi ambient, l'ús racional dels recursos naturals 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 turista, fomentant la inclusió i el coneixement i respecte a la diversitat de creences religioses, filosòfiques i morals, així com els costums, estils i opcions de vida, per mitjà de l'impuls de la formació específica dels agents professionals sobre la 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: procurant la posada en marxa dels mecanismes necessaris per a garantir la protecció de les usuàries i usuaris turístics i dels seus béns, buscant la coresponsabilitat de tots els agents implicats en l'exercici de l'activitat turística. Igualment, vetlarà per la seguretat, la prevenció d'accidents, la protecció sanitària i la higiene alimentària de les usuàries i usuaris turístics.

d) Compromís de vertebració territorial: contribuint, en coordinació amb la resta de departaments de la Generalitat, a vertebrar i cohesionar el territori valencià des de la planificació i desenvolupament dels diferents espais turístics i de manera especial d'aquells territoris on la planificació esmentada i l'activació de recursos lligats a aquella poden suposar una oportunitat de desenvolupament econòmic i social.

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: fomentant la cultura de

l'excel·lència i de millora contínua, així com la modernització, diversificació i especialització de l'oferta, i afavorint el turisme inclusiu per mitjà de 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, còmoda, 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 promoga i les pràctiques que es desenvolupen en l'àmbit turístic, siguen conformes a les verificacions de control establides, informant de forma clara, precisa i completa dels impactes econòmics, socials i mediambientals derivats de l'acció pública.

Així mateix, s'establiran els canals de comunicació necessaris perquè els diferents grups d'interès puguen alertar i informar de les males pràctiques turístiques que observen, establint mecanismes que conduïsquen a la seua progressiva eradicació.

i) Compromís de participació i coresponsabilitat: habilitant els mitjans i sistemes necessaris per a facilitar la participació i col·laboració dels ciutadans 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.

## CAPÍTOL II

### *La competència de la Generalitat en turisme*

#### **Article 6. Atribucions de la Generalitat**

D'acord amb l'article 49 de la Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la Generalitat té la competència exclusiva en turisme que desenvoluparà per mitjà d'actuacions de promoció, foment i ordenació del turisme de la Comunitat Valenciana, d'acord amb els principis arrellegats en la present 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 7. 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. La Generalitat fixarà les directrius de coordinació per a l'exercici de les funcions pròpies de les diputacions provincials d'Alacant, Castelló i València en matèria de turisme.

3. La Generalitat col·laborarà amb les entitats gestores del turisme del govern d'Espanya en la promoció exterior de la Comunitat Valenciana.

4. En la posada en marxa de plans turístics especials, es demanarà la participació activa de les diputacions provincials, municipis i altres entitats locals d'àmbit supramunicipal, sector empresarial i, si és el cas, entitats i organismes que s'hi vegen afectats.

### CAPÍTOL III

#### *Òrgans per a la coordinació de l'acció turística*

##### **Article 8. Consell Valencià del Turisme**

1. El Consell Valencià del Turisme és l'òrgan col·legiat superior de consulta i assessorament de la Generalitat 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, com organitzacions empresarials, associacions de consumidors i usuaris, associacions de desenvolupament local i sindicats de treballadors, així com 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 aquest, per a la qual cosa podrà sol·licitar 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.

c) Participar en els projectes d'aquelles disposicions normatives de caràcter general referides 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) Contribuir al desenvolupament d'una consciència general de la rellevància

socioeconòmica i cultural del turisme.

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

4. El règim d'organització i funcionament, així com la determinació de la seua composició, serà establert reglamentàriament.

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.

6. Sense perjudi de l'anterior, en el si del Consell Valencià del Turisme es constituirà la Comissió d'Ètica i Responsabilitat de l'Activitat Turística, que estarà encarregada del seguiment i control del compliment dels principis del Codi Ètic Mundial per al Turisme. Correspondran a la Comissió esmentada, entre altres, les funcions següents:

*a)* Assessorar sobre la interpretació correcta del Codi Ètic Mundial per al turisme i les seues possibles aplicacions.

*b)* Realitzar informes 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 comunicació i formació dels agents implicats en l'activitat turística en ètica i responsabilitat social.

*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.

#### **Article 9. Comissió Interdepartamental de Turisme**

1. La Comissió Interdepartamental de Turisme de la Comunitat Valenciana és un òrgan col·legiat i transversal de la Generalitat 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 seu

grau d'implantació 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, promovent el compliment dels principis del Codi Ètic Mundial del Turisme.

*c)* Proposar mesures innovadores de foment del turisme on puguen implicar-se totes les conselleries.

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

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

3. El règim d'organització i funcionament, així com la determinació de la seua composició, estarà establert 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 10. Consell de Coordinació Turística**

1. El Consell de Coordinació Turística és un òrgan col·legiat adscrit al departament de la Generalitat competent en matèria de turisme, per a coordinar les funcions de les diputacions provincials en matèria de turisme que hagen de fomentar-se, finançar-se i executar-se conjuntament.

2. Corresponen a al Consell de Coordinació Turística, entre altres, les funcions següents:

*a)* Elaborar una programació d'activitats turístiques i firals coordinades, ordenant i valorant les previsions del departament competent en matèria de turisme i les de les respectives diputacions, d'acord amb els criteris generals i objectius prioritaris que s'establisquen reglamentàriament.

*b)* Formular la proposta de normes específiques d'actuació per a cada activitat.

*c)* Proposar, per a la seua aprovació, la quantia pressupostària necessària per a complir a les accions objecte de coordinació i el grau de participació de la Generalitat i diputacions en aquelles.

*d)* Qualsevol altra que li siga encomanada per la presidència del Consell.

3. El Consell de Coordinació Turística comptarà amb representants dels

departaments de la Generalitat amb competències en turisme, Administració local, pressupostos i transparència, representants de les diputacions provincials, de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i del sector turístic.

4. El règim d'organització i funcionament, així com la determinació de la seua composició, estarà establert reglamentàriament.

#### **Article 11. Consells locals de turisme**

Les entitats locals valencianes podran crear, d'acord amb el seu àmbit territorial, consells locals de turisme d'àmbit municipal o supramunicipal com a òrgans sectorials de participació i assessorament en matèria de turisme, per a la promoció econòmica i foment de l'atractiu turístic del seu territori. Així mateix, actuaran com a fòrum de debat, diàleg i consens entre els representants del sector turístic i les institucions públiques i privades.

#### **Article 12. Participació en l'acció pública**

El departament de la Generalitat competent en matèria de turisme promourà i facilitarà la participació en l'acció pública davall el principi de governança col·laborativa. La participació esmentada arribarà tant als agents turístics, ja siguen de base territorial, empresarial, tecnològica i investigadora, com als ciutadans als qui afecte l'activitat turística.

En les actuacions de col·laboració de l'administració turística amb els agents turístics i els ciutadans es tindrà en compte l'àmbit d'actuació, la representativitat dels agents del sector i el benestar de les comunitats receptores de turisme.

La Generalitat facilitarà la participació en l'acció pública disposant de sistemes i mitjans telemàtics adequats i accessibles que garantisquen una comunicació directa i àgil amb l'administració competent en la matèria.

### **CAPÍTOL IV**

#### ***Organisme públic per a la gestió de la política turística***

#### **Article 13. Turisme Comunitat Valenciana**

1. Es crea, adscrit al departament de la Generalitat de la Comunitat Valenciana amb competències en matèria de turisme, l'organisme autònom de naturalesa administrativa denominat «Turisme Comunitat Valenciana».

2. 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, pel que estableix la present 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 desenvoluparà la seua composició, organització, règim jurídic, facultats i funcionament dels seus òrgans rectors.

3. Al nou organisme, com a organització administrativa responsable de l'impuls i execució de la política en matèria de turisme de la Generalitat, se li encomana com a objectiu final el foment i impuls del turisme ètic definit en el Codi Ètic Mundial per al Turisme, la millora de la competitivitat, la qualitat del producte, la innovació tecnològica, la formació i el rendiment del sector turístic valencià, la contribució a la vertebració i la dinamització del territori des dels espais turístics, la inspecció, control i registre i potestat sancionadora en matèria de turisme, així com l'impuls, desenvolupament i millora de la reglamentació i ordenació d'aquest sector i qualsevol altre que li siga fixat expressament pel Consell de la Generalitat, articulant per a la seua consecució la col·laboració pública privada a través de fórmules de consens, interlocució i diàleg amb les marques i responsables del sector turístic de la Comunitat Valenciana.

4. Per al compliment dels fins esmentats, el nou organisme podrà també desenvolupar les seues activitats a través de convenis, societats, fundacions o altres fórmules de col·laboració amb entitats públiques i privades. Així mateix, podrà constituir o participar en el capital de qualsevol classe d'entitats que adopten la forma de societat mercantil i l'objecte social de la qual està vinculat amb els fins i objectius d'aquella.

5. L'organisme que es crea succeirà en l'exercici de les funcions descrites en l'apartat 3r anterior l'entitat de dret públic de la Generalitat denominada «Agència Valenciana del Turisme», i se subrogarà en el patrimoni i en tots els drets i obligacions de l'esmentada entitat a la seua dissolució.

6. El personal al servei del nou organisme serà funcionari o laboral en els mateixos termes i condicions que els establides per a l'administració de la Generalitat, i de conformitat amb la legislació aplicable.

Els funcionaris i funcionàries que presten serveis en òrgans de l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, les funcions dels quals passen a ser exercides per «Turisme Comunitat Valenciana», s'integraran en l'organisme mantenint la seua naturalesa funcional i sense minva dels seus drets.

El personal laboral que preste serveis en l'Agència Valenciana del Turisme com a entitat de dret públic, s'integrarà en l'organisme esmentat, tot conservant la totalitat dels drets laborals que tinguera reconeguts, inclosa l'antiguitat.

7. L'organisme autònom es finançarà amb càrrec als recursos següents:

a) Les dotacions corresponents dels Pressupostos de la Generalitat Valenciana.



- b) Els ingressos ordinaris i extraordinaris generats per l'exercici de les seues activitats.
- c) Els productes i rendes del seu patrimoni.
- d) Els crèdits, préstecs, emprèstits i altres operacions que puga concertar.
- e) Les subvencions, herències, llegats, donacions i qualsevol altra aportació voluntària de les entitats o organismes públics i privats, i dels particulars.
- f) Els altres ingressos de dret públic o privat que li siga autoritzat percebre o que poguera correspondre-li d'acord amb la normativa vigent.
- g) Qualsevol altres recursos que li puguen ser atribuïts.

8. Per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic es dictaran les disposicions necessàries i es realitzaran les modificacions pressupostàries que resulten precises per a l'aplicació de la present disposició.

#### **Article 14. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana**

1. L'estructura bàsica del nou organisme estarà constituïda pels següents òrgans rectors:

El Comitè Estratègic Executiu

El Consell de Direcció

El president o la presidenta

El vicepresident o la vicepresidenta

Un director o una directora general amb competència en l'àrea de la planificació

Un director o una directora general amb competència en l'àrea de la promoció

Un secretari o una secretària general.

2. El Comitè Estratègic Executiu 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 l'organisme «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, la FVMP i la Comissió d'Ètica i Responsabilitat de l'Activitat Turística a què es refereix l'article 8.6.

Als efectes de determinar el nombre de representants d'entitats públiques, no es tindrà en compte el seu secretari o secretària, qui hi exercirà les seues funcions amb

veu però sense dret al vot.

En tot cas, el president o la 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 als efectes d'adoptar acords.

3. A més de les funcions que reglamentàriament se li atribuïsquen, al Consell de Direcció de l'organisme públic «Turisme Comunitat Valenciana» li correspondrà en tot cas l'elaboració de l'avantprojecte del seu pressupost, i la proposta de subscripció de convenis de col·laboració per al compliment dels seus fins.

4. L'organisme públic per a la gestió de la política turística «Turisme Comunitat Valenciana» podrà comptar amb un grup d'experts del qual formaran part professionals, investigadors i investigadores i persones de reconegut prestigi en matèria turística, que actuant com a *Think Tank*, laboratori d'idees i a petició del Consell de Direcció de l'organisme esmentat o per iniciativa pròpia, podran proposar iniciatives i aportar anàlisi i opinions sobre aspectes que resulten rellevants per al turisme de la Comunitat Valenciana.

5. Les funcions de la resta d'òrgans de l'organisme es desenvoluparan reglamentàriament.

## TÍTOL II ÈTICA DEL TURISME. DRETS I OBLIGACIONS DELS TURISTES, DE LA SOCIETAT RECEPTORA I DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES

### CAPÍTOL I *Principis Generals*

#### **Article 15. Hospitalitat com a principi bàsic**

1. L'hospitalitat, entesa com l'actitud, atencions i serveis dirigits als turistes des del respecte i coneixement del seu idioma, hàbits, tradicions i creences religioses, filosòfiques i morals, tret representatiu del mode de ser dels habitants de la Comunitat Valenciana, 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, recolzant-se en la participació i la coresponsabilitat com la garantia bàsica per al seu compliment.

## **Article 16. Polítiques de turisme social inclusiu**

1. Els departaments competents en matèria de turisme de les Administracions Públiques de la Comunitat Valenciana fomentaran el desenvolupament del turisme social, en particular el turisme associatiu, per a facilitar l'accés dels ciutadans a l'oci, als viatges i a les vacances.

2. Igualment fomentaran i facilitaran el turisme de les famílies, dels joves i dels estudiants, de les persones majors i de les persones amb diversitat funcional.

## **CAPÍTOL II**

### ***Drets i obligacions***

#### ***Secció primera***

#### ***Els usuaris i usuàries turístics***

## **Article 17. Drets**

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

a) Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, prèvia i completa a la seua contractació sobre els serveis que els oferisquen, així com sobre el preu final, inclosos els impostos.

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

c) Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades.

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 puguem suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte d'això.

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

i) Formular queixes i reclamacions i obtindre informació sobre el procediment de la seua presentació i el seu tractament, podent acudir a un sistema de mediació

arbitral en matèria de turisme.

### **Article 18. Obligacions**

Els usuaris i usuàries turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que siguen d'aplicació, tindran les obligacions següents:

a) Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques i reconèixer 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 pactada d'eixida de l'establiment, deixant 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, i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

### ***Secció segona Les empreses turístiques***

### **Article 19. Drets**

Són drets de les empreses turístiques als efectes d'aquesta llei, i sense perjudici d'allò que s'ha previst en altres normes que puguen afectar-les, els següents:

a) Exercir lliurement la seua activitat amb respecte a les lleis que els siguen d'aplicació.

b) Sol·licitar ajudes i subvencions.

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 amb aquest fi.

e) Obtindre 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 pogueren afectar-los, d'acord amb la legislació vigent.

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

## **Article 20. Obligacions**

Són obligacions de les empreses turístiques i dels prestadors de serveis turístics als efectes d'aquesta llei i sense perjudici d'allò que s'ha previst en altres normes que puguen afectar-los, les següents:

a) Informar de l'administració turística l'inici d'activitat del mode que reglamentàriament es determine, complir els requisits establits en la normativa turística vigent i mantindre durant el període de temps inherent al seu exercici, acreditant el seu compliment a requeriment de l'Administració turística.

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

c) Donar publicitat, amb transparència, als serveis oferits, indicant 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) Comptar amb unes instal·lacions i serveis accessibles.

f) Cuidar del bon funcionament dels serveis i del 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, assegurant 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'n sobre la forma de vida, les tradicions i pràctiques socials, culturals i religioses pròpies dels llocs d'origen i les seues expectatives, contribuint al seu desenvolupament durant l'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 els distintius corresponents a la seua classificació i categoria.

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

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

*m)* Facilitar a les persones usuàries dels seus serveis 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 necessària, així com si és el cas, col·laborar 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)* Promoure els drets humans i, en particular, els drets específics dels grups de població més vulnerables, especialment els menors i 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 a les usuàries i usuaris turístics, amb independència del seu origen, la confidencialitat de les dades sobre la seua persona, en particular quan aqueixa informació s'emmagatzeme en suport electrònic.

*s)* Garantir els drets fonamentals dels seus treballadors, assegurant una protecció social suficient i evitant, en la mesura que es puga, la precarietat del seu ús i esforçant-se per una ocupació digna i de qualitat.

*t)* Procurar als seus treballadors una educació i formació inicial i continuada que, entre altres extrems, incorpore els coneixements i protocols per a garantir un

tracte hospitalari dels turistes.

### **Article 21. Sobrecontractació**

1. Els titulars d'establiments d'allotjament turístic no podran contractar nombre més gran de places de què puguin atendre. L'incompliment d'aquesta obligació, suposarà incórrer en responsabilitat enfront de l'Administració turística i als usuaris afectats, havent d'iniciar-se el corresponent procediment sancionador en què es depuraran, si és el cas, les eventuais responsabilitats de les operadores turístiques en aquesta matèria.

2. Quan un establiment haja incorregut en sobrecontractació estarà obligat de 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 a les pactades.

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

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

## **LLIBRE 2: DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA**

### **TÍTOL I**

### **EL TERRITORI COM A ACTIU TURÍSTIC DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

#### **CAPÍTOL I**

#### ***Principis bàsics d'actuació***

### **Article 22. El territori com a actiu turístic**

1. Tot el territori de la Comunitat Valenciana té la consideració de 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, a través dels departaments competents en matèria de turisme, faciliten la implantació i desenvolupament racional d'activitats turístiques en el territori, de manera que siguen plenament compatibles amb la conservació i millora dels seus valors ambientals, culturals i paisatgístics.

### **Article 23. La sostenibilitat de l'activitat turística**

1. S'entén per sostenibilitat de l'activitat turística el conjunt d'accions encaminades a fomentar un sistema de planificació turística estratègica del territori, respectuós amb l'entorn i la societat local.

2. La sostenibilitat turística permetrà orientar 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. 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.

e) Desenvolupar models de qualitat per a l'excel·lència turística.

3. La política turística tindrà en compte els efectes del canvi climàtic sobre el turisme i estimarà les accions de mitigació i adaptació necessàries. De manera coordinada amb altres administracions competents en aquesta matèria, es durà a terme un seguiment continu de l'evolució del clima en el territori valencià per a valorar el seu possible impacte en l'activitat turística.

### **Article 24. Orientació turística del patrimoni natural i cultural**

1. Els béns declarats d'interès cultural i els béns declarats de rellevància local 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 per mitjà d'accions dirigides a millorar-ne la senyalització i la conservació de les seues infraestructures.

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

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 la seua promoció com a la seua preservació i utilització racional.



## CAPÍTOL II

### *Els recursos turístics i el paisatge*

#### **Article 25. Els recursos turístics**

1. Constitueixen recursos turístics qualsevol bé, valor, element o manifestació, tant material com immaterial, expressiu de la realitat geogràfica, natural, cultural, històrica, social o econòmica de la Comunitat Valenciana que siga susceptible de generar fluxos turístics.

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

Als efectes d'aquesta llei, sense caràcter exhaustiu, tenen la consideració de recursos turístics de primer ordre de la Comunitat Valenciana les manifestacions festives que compten amb la corresponent declaració d'interès turístic, les platges, els festivals de música amb projecció nacional i internacional, la gastronomia pròpia de la Comunitat Valenciana, els béns d'interès cultural així com els espais naturals 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.

Els recursos turístics de primer ordre s'inclouran, per l'òrgan de la Generalitat competent en matèria de turisme en un catàleg, amb l'objecte de la seua difusió i seran objecte de mesures de promoció i protecció.

4. La Generalitat vetlarà per la conservació i 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.

#### **Article 26. 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 i salvaguarda de la qualitat, tant dels paisatges naturals i rurals com dels urbans i periurbans.
  - c) Condicionar la implantació d'activitats i infraestructures turístiques procurant la gestió i conservació d'espais naturals i la conservació i posada en valor d'espais culturals.
3. L'òrgan competent de la Generalitat en l'execució de la política turística valenciana 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.

## TÍTOL II

### PLANIFICACIÓ TERRITORIAL DE L'ACTIVITAT TURÍSTICA

#### CAPÍTOL I. L'ordenació turística *de base territorial*

##### **Article 27. Planificació i estratègia turística.**

1. La Generalitat i la resta d'Administracions Públiques valencianes afavoriran, en l'àmbit de les seues competències respectives, la promoció i la protecció dels recursos turístics, garantint-ne la utilització racional 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 contempnen explícitament, o possibiliten, la qualificació o requalificació de sòls per a la implantació d'activitats turístiques, es requerirà l'informe preceptiu del departament de la Generalitat competent en matèria de turisme, col·laborant aquest amb la resta de departaments de la Generalitat i la resta 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 de la Generalitat competent en matèria de turisme la formulació i redacció del Pla *Estratègic del Turisme de la Comunitat Valenciana*, sent aquest l'instrument bàsic de l'ordenació dels recursos turístics valencians i devent la resta d'Administracions Públiques ajustar-se a les especificacions i directrius que n'emanen. El procediment d'elaboració de Pla, el seu abast, principis rectors, aprovació, vigència, i mecanismes d'avaluació i seguiment de la seua execució seran establits reglamentàriament.

4. El departament de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme definirà, 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 al conjunt de les Administracions Turístiques valencianes.

## **CAPÍTOL II**

### ***Municipis i espais turístics***

#### **Article 28. Els municipis i el seu caràcter turístic.**

1. Tot municipi de la Comunitat Valenciana tindrà la consideració de turístic i per tant la cobertura per al seu desenvolupament sostenible del departament de la Generalitat competent en matèria de turisme a través dels plans i programes que aquest desenvolupe.

2. La consideració com a turístics dels municipis de la Comunitat Valenciana suposarà, sense perjuí dels serveis mínims establits amb caràcter general per la legislació bàsica sobre règim local i de les competències que puguen correspondre a altres Administracions Públiques, el deure d'orientar la prestació dels seus serveis, envers:

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

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

c) El subministrament d'informació turística veraç 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 estricta respecte a la legislació bàsica sobre règim local.

#### **Article 29. Estatut del Municipi Turístic.**

La Generalitat elaborarà un Estatut del Municipi Turístic que, respectant els principis generals establits en aquesta llei, en regule el règim jurídic detallat, amb especial referència als beneficis en tractament fiscal i financer que aquests puguen obtenir per la seua consideració com a turístics.

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

1. El departament de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme reconeixerà:

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

b) donarà suport a 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 pel turista, de la gestió sostenible de l'espai turístic i l'accessibilitat integral als seus recursos turístics.

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 a l'organisme de la Generalitat responsable de l'execució de la política turística.

3. La Generalitat 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, podent els municipis valencians 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 de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme promourà instruments de planificació territorial tendents a identificar els distints espais turístics supramunicipals en què s'estructura el territori de la Comunitat Valenciana, orientant els seus programes d'actuació en base al seu component litoral, urbà i d'interior.

2. Així mateix, el departament de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme promourà iniciatives de caràcter supramunicipal basant-se en els espais turístics identificats, generant 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, corresponent al departament de la Generalitat 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 de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme i en el marc de les seues competències respectives, accions dirigides a millorar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística.

3. El que disposa 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 i imatges i valors simbòlics la finalitat dels quals és satisfer els requeriments i expectatives dels turistes.

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 del 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, fomentant 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 d'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 de la Generalitat competent en matèria de turisme mantin-

drà 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 de la Generalitat competent en matèria de turisme.

6. Sense perjudi de l'anterior, 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, mantindre i promocionar canals d'informació, fàcilment accessibles, que disposen de tota la informació vinculada a la dita marca en, almenys, valencià, castellà, anglès, francès, alemany, rus i xinès, així com desenvolupar totes les actuacions de publicitat institucional que crega oportunes per a promocionar les seues marques.

#### **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. La Generalitat 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, reflectint la pluralitat de l'oferta turística.

3. En l'exercici de les funcions de coordinació que li corresponen i en els termes establits per la legislació de règim local, la Generalitat podrà declarar obligatòria la inclusió de la marca 'Comunitat Valenciana' i dels seus logotips i lemes, en les campanyes de promoció turística impulsades per les entitats locals.

4. La Generalitat 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.

#### **Article 35. Sistema integrat de marques de destinació**

1. La Generalitat 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 de tindre 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 modular i intel·ligent, adaptant-se als interessos del mercat a què es dirigeisca.

### TÍTOL III

## IMPULS DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA

### CAPÍTOL I

#### *Disposicions generals*

#### **Article 36. Concepte**

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, a través de 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 37. 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 de la competitivitat del sector turístic valencià a través, entre altres, de les accions següents:

a) Promoció turística de la Comunitat Valenciana, l'impuls de la seua imatge i l'atenció als visitants.

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 posicionament d'aquests en els mercats.

d) Impuls de la qualitat de l'oferta i la prestació de serveis turístics innovadors per mitjà de la millora contínua de l'hospitalitat, la sostenibilitat i l'accessibilitat integral.

e) Formació i qualificació permanent dels professionals del sector.

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 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 i planificar-ne el desenvolupament.

i) Afavorir la cooperació interempresarial dels distints agents econòmics i socials a través de l'associacionisme i integració empresarial i zonal.

### **Article 38. Coordinació administrativa de les accions d'impuls de la competitivitat turística**

L'aprovació per la Generalitat de programes de foment de l'activitat turística obligarà les altres Administracions Públiques a coordinar amb aquesta les seues corresponents accions de foment de l'activitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

El departament de la Generalitat que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme oferirà suport tècnic a la resta d'Administracions en relació a les iniciatives de foment del turisme que emprenguen, amb l'objectiu de generar sinergies tendents a millorar conjuntament l'oferta turística valenciana.



## CAPÍTOL II

### *Instruments per a la promoció turística*

#### **Article39. La promoció turística**

S'entén per promoció turística el conjunt d'actuacions que realitza la Generalitat, a través de les quals afavoreix el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribueix a la fidelització dels turistes i facilita la comercialització del producte turístic, en el mercat nacional i internacional.

#### **Article40. 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 precisen d'una major consolidació per a constituir referents turístics.

#### **Article41. Línies bàsiques d'actuació**

Per a la consecució dels objectius de la promoció turística de la Comunitat Valenciana, la Generalitat, a través del departament competent en matèria de turisme i de les entitats adscrites a aquell, 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.
- 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 l'eficàcia, qualitat, diferenciació i 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 a 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 *co-màrqueting*.

#### **Article42. 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, contribuint a difondre el coneixement dels seus recursos i productes, fomentant l'hospitalitat i coadjuvant a optimitzar la gestió de l'experiència turística.

Excepcionalment, en el marc de la Xarxa Tourist Info, es podran habilitar punts d'informació estacionals.

#### **Article43. El portal turístic de la Comunitat Valenciana**

1. El portal turístic de la Generalitat es configura com a plataforma de promoció turística de la Comunitat Valenciana 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 tant per als turistes com per a qualsevol usuari o usuària turística.

2. El portal web inclourà un enllaç visiblement i fàcilment accessible a una bústia de suggeriments i queixes.

3. El departament de la Generalitat competent en matèria de turisme, gestionarà i actualitzarà els continguts de la web vetlant per la seua veracitat.

### **CAPÍTOL III**

#### ***Instruments per a la gestió turística***

#### **Article44. Concepte**

1. Es consideren instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts per la Generalitat Valenciana a través de l'organisme responsable de la gestió turística, 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 la 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 per mitjà de línies d'ajuda i atorgar subvencions als agents del sector turístic de la Comunitat Valenciana com a mecanisme estímul per a la consecució dels fins de la política turística de la Generalitat.

2. La concessió d'ajudes i subvencions al sector turístic es realitzarà d'acord amb els principis de transparència, objectivitat i igualtat, respectant les normes generals sobre la lliure competència 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 substitueix.

#### **Article 46. Professionalització del sector turístic**

1. El principal actiu del sector turístic valencià ho 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 de la Generalitat en matèria turística.

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

3. El departament de la Generalitat competent en matèria de turisme, a través de les entitats i centres que en depenen, desenvoluparà plans de formació amb l'objectiu de contribuir a la professionalització, així com a la qualificació i especialització dels professionals en les especialitats que demande el mercat turístic, incloent-hi les vinculades a la modernització dels serveis.

4. La Generalitat promourà l'adaptació dels programes de formació turística reglada a les necessitats de les empreses del sector, procurant 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 els professionals del sector turístic valencià aprenguen a conèixer i respectar tant a la cultura del poble valencià com a comunitat receptora, com la dels turistes que la visiten, les seues formes de vida, gustos i tradicions.

5. La Generalitat propiciarà la unificació de criteris en els programes d'estudis de formació reglada i ocupacional no universitària, promovent 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. La Generalitat, 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 titulats per a completar la seua formació.

7. Els Centres de Turisme de la Generalitat (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 dels professionals del sector com a afavorir l'impuls de les empreses turístiques.

#### **Article 47. Accions de R+D+I**

1. La Generalitat, a través del departament competent en matèria de turisme, fomentarà la cultura de la Investigació, desenvolupament i Investigació (R+D+I) entre els agents professionals del sector turístic valencià amb l'objectiu de millorar la competitivitat de les empreses, productes i destinacions turístiques.

2. Així mateix, el departament de la Generalitat competent en matèria de turisme, aprofundirà en la investigació i anàlisi de l'evolució del sector turístic en un doble vessant: l'explotació d'operacions estadístiques nacionals o regionals d'àmbit turístic i la transferència de resultats al sector com a instrument dirigit a millorar el seu coneixement, orientar la seua innovació i incrementar la seua competitivitat i sostenibilitat.

3. L'aprovació per la Generalitat de programes d'anàlisi de l'activitat turística obligarà a les altres Administracions Públiques a coordinar amb aquesta les actuacions que desenvolupen en aquest àmbit, evitant solapaments i promovent sinergies beneficioses per al conjunt del sector turístic valencià.

4. L'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (INVAT·TUR) és el centre

dependent de la Generalitat, 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 de 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 de la Generalitat.

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

1. El departament de la Generalitat 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 funcions 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 micro i macroeconòmic de l'oferta i la demanda en el sector turístic de la Comunitat Valenciana que permeta desenvolupar el màxim potencial del territori permetent la presa avançada de decisions estratègiques.

c) Determinar l'evolució natural del mercat turístic, permetent 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, les seues necessitats tecnològiques, socials, mediambientals..., que permeten a la Comunitat Valenciana ser una destinació turística mediterrani basat 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 analitzant 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 Estadístic Valencià, responent així al caràcter estratègic que el turisme té en l'economia i l'ocupació de la Comunitat Valenciana.

4. L'òrgan de la Generalitat 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 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 de la Generalitat competent 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 desenrotllant actuacions dirigides a fomentar una oferta sostenible i accessible així com una òptima, hospitalària i igualitària atenció als turistes, la satisfacció de les seues expectatives i la seua fidelització.

2. A més d'altres mesures de foment arrellegues en aquesta llei, la Generalitat 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, així com l'elaboració de Cartes de serveis d'acord amb criteris de qualitat.

f) Promoció dels distintius de qualitat, gestió mediambiental i accessibilitat.

g) Coordinació amb els serveis d'inspecció turística, promovent la correcció de deficiències en infraestructures, instal·lacions i equipaments turístics.

h) En general, qualsevol altra acció pública o de suport de la iniciativa privada dirigida a promoure la prestació dels serveis turístics de qualitat, traslladant els usuaris i usuàries turístics una imatge d'excel·lència vinculada al destinació Comunitat Valenciana.

## **Article 50. Distintius, premis i reconeixements**

1. La Generalitat, a través del departament competent en matèria de turisme podrà crear distintius, premis i reconeixements als efectes de promoció turística. El procediment i els requisits per a la seua obtenció i ús s'establiran reglamentàriament. En tot cas, per a la seua concessió, es ponderarà que els seus destinataris ajusten la seua activitat als principis bàsics del Codi Ètic Mundial per al Turisme.

L'anterior s'entén sense perjuí que els agents turístics puguen obtindre i exhibir certificats i distintius expedits per entitats de certificació de sistemes de qualitat especialitzades en l'àmbit turístic.

2. Així mateix, el departament de la Generalitat competent en matèria de turisme podrà crear i atorgar distincions com a 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 3: L'ACTIVITAT TURÍSTICA**

### **TÍTOL I**

### **ORDENACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC**

#### **CAPÍTOL I**

#### ***Disposicions Generals***

## **Article 51. Activitat i serveis turístics.**

Es consideren activitats i serveis turístics els de:

a) Allotjament.

b) Organització, intermediació i comercialització del producte turístic.

c) Organització i prestació d'activitats de turisme actiu.

d) Restauració autòctona i qualificada.

e) Entreteniment, aventura, salut, esportives, culturals i qualssevol d'esplai i oci, així com altres serveis complementaris quan s'oferisquen amb fins turístics.

f) Difusió, assessorament i informació sobre recursos i manifestacions històriques, artístiques, culturals o qualssevol altres de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana. Guies de turisme.

g) Qualsevol altres relacionats amb el turisme i que reglamentàriament es qualifiquen com a tals pel Consell.

#### **Article 52. Exercici de l'activitat i prestació de serveis turístics.**

1. Excepte el que disposen les lleis 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i 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 desenvolupen o substituïsquen, per a la realització de les activitats i prestació dels serveis a què es refereix l'article anterior, les empreses turístiques i prestadors de serveis informaran de l'Administració Turística l'exercici i cessament de la seua activitat o les modificacions que durant la mateixa pogueren 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 a les empreses en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana o cancel·larà la inscripció en el dit Registre segons allò que s'ha comunicat, sense perjudici de les facultats de comprovació, control i inspecció que tinga atribuïdes i del que estableix l'apartat tres del present article.

Aquest requisit 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, es podrà exigir una declaració responsable vinculada a la idoneïtat i legalitat d'aquesta.

El departament de la Generalitat 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. 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 l'interessat, a la baixa i cancel·lació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

3. 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 de la prestació del servei des del moment que es tinga constància de tals fets, sense perjudici de les responsabilitats penals, civils o administratives a què hi haguera lloc.

Així mateix, la resolució administrativa que declare tals circumstàncies podrà



determinar l'obligació de l'interessat 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 que el seu inici.

Es considera, en tot cas, inexactitud, falsedat o omissió de caràcter essencial en dades, manifestacions o documents aquella que afecte, a:

- a) L'acreditació de la personalitat física o jurídica de l'interessat.
- b) El risc per a la seguretat de les persones i els seus béns.
- c) Les garanties de responsabilitat contractual legalment exigibles.

4. La modalitat i, si és el cas, classificació amb què s'inscriba l'activitat o l'establiment es mantindrà en tant siguen complits els requisits tinguts en compte a l'efectuar-la, i mentre persistisca el seu caràcter turístic, podent 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'haguera iniciat.

### **Article 53. Empreses i establiments turístics.**

1. Són empreses turístiques les persones físiques o jurídiques que, per mitjà de preu, de manera professional i habitual, bé de mode permanent o temporal, realitzen qualsevol de les següents activitats o presten algun dels serveis següents:

- a) Allotjament turístic.
- b) Intermediació turística i Agències de Viatges.
- c) Entreteniment i oci, turisme actiu.
- d) Establiments de restauració vinculats a una oferta gastronòmica autòctona i qualificada.
- e) Qualsevol altres que exercisquen activitats turístiques complementàries de les mencionades o relacionades amb el turisme; tot això en els casos i condicions que es determinen reglamentàriament.

2. Es consideren establiments turístics els locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa si és el cas aplicable, en els que les empreses turístiques i la resta de prestadors

realitzen o presten algun dels seus serveis.

#### **Article54. Qualitat, accessibilitat i seguretat d'instal·lacions i serveis.**

Els establiments turístics deuran, en tot moment, 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 4 de l'article 52 d'aquesta llei.

#### **Article55. Sostenibilitat i integració paisatgística.**

1. L'activitat dels establiments turístics s'ajustarà a unes bones pràctiques ambientals, 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 als usuaris dites bones pràctiques.

2. Els establiments turístics han de contribuir a la millora de l'entorn i a la integració paisatgística en aquell, 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 podran ser considerats per a assignar una determinada categoria a un establiment turístic en els termes que reglamentàriament es determine.

#### **Article56. 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 establits.

#### **Article57. Assegurances i garanties**

Als que realitzen les activitats o presten els serveis a què es refereix l'article 51 de la present llei se'ls podrà exigir la subscripció d'un contracte d'assegurança que cobrisca la responsabilitat civil per danys als seus clients i a tercers.

**Article 58. 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, i en tot cas els preus hauran de ser objecte d'una publicitat accessible, visible i fàcilment llegible per al seu coneixement i consulta pels usuaris.

**Article 59. Dispenses**

L'òrgan competent en matèria de turisme, prèvia tramitació del corresponent expedient, quan les circumstàncies concurrents ho permeten i després d'una valoració conjunta de les instal·lacions, els serveis i les millores si és el cas introduïdes, podrà dispensar del compliment d'algun o alguns dels requisits exigits en la normativa aplicable per a l'exercici de l'activitat en els termes que reglamentàriament es determine.

**Article 60. Dels serveis de particulars i dels vinculats a la nova economia col·laborativa, prestats a usuaris turístics.**

Els serveis prestats pels particulars a usuaris turístics, en un marc d'economia col·laborativa, que s'oferisquen i distribuïsquen de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades, hauran de complir amb les normes aplicables a la prestació que es tracte, així com les relatives a l'àmbit laboral, seguretat, preus i fiscalitat que són exigibles a les empreses turístiques per la present llei i la resta de normativa que els és d'aplicació.

**CAPÍTOL II  
Allotjament Turístic****Article 61. Empreses d'allotjament turístic. Concepte.**

Són empreses d'allotjament turístic aquelles que des d'un establiment obert al públic en general es dediquen, de manera professional, habitual i per mitjà de preu, a proporcionar habitació a les persones, amb prestació o sense d'altres serveis de caràcter complementari.

**Article 62. Classificació de les empreses d'allotjament turístic.**

1. Les empreses d'allotjament turístic es podran integrar en alguna de les modalitats següents:

a) Establiments hotelers.

- b) Blocs, conjunts i vivendes turístiques, denominades apartaments turístics.
- c) Càmpings.
- d) Àrees de pernocta en trànsit per a autocaravanes.
- e) Allotjament turístic rural.
- f) Qualsevol altres que reglamentàriament es determinen.

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, podent establir distintes categories dins d'una modalitat.

#### **Article 63. Principi d'unitat d'explotació.**

1. En el territori de la Comunitat Valenciana, tots els establiments d'allotjament turístic hauran d'estar gestionats davall el principi d'unitat d'explotació, corresponent la seua administració a una titularitat única, sobre la qual recaurà la responsabilitat administrativa derivada del seu funcionament.

2. El principi de la unitat d'explotació suposa que totes les unitats d'allotjament que integren l'edificació o part independent i homogènia de la mateixa, ocupada per l'establiment, hauran d'estar afectades la prestació del servei d'allotjament turístic i que la gestió del conjunt serà exercida per una única empresa titular. A l'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 el present article podrà donar lloc a la modificació o revocació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, la vigència del qual quedarà sotmesa al manteniment de les condicions anteriorment disposades.

#### **Article 64. Aprofitament per torns.**

Els establiments turístics que comercialitzen les seues unitats d'allotjament davall el règim d'aprofitament per torns a què es refereix el Reial Decret Llei 8/2012, de 16 de març, o norma que el substituïska, estaran sotmesos al principi d'unitat d'explotació, a les prescripcions d'aquesta llei i la seua normes de desplegament, en funció del tipus, modalitat i classificació de l'establiment de què es tracte.

#### **Article65. Establiments hotelers en règim de condomini.**

1. Els establiments hotelers a què fa referència l'article 62, en els grups, modalitats i categories que reglamentàriament es determinen, podran constituir-se en règim de propietat horitzontal o figures afins, estant sotmesos al principi d'unitat d'explotació i d'ús turístic exclusiu.

2. Els establiments hotelers que es constitueixen en règim de condomini, hauran de:

a) Fer constar en el Registre de la Propietat, per mitjà de nota marginal, l'afecció 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, subscriuint el corresponent contracte per un període mínim de deu anys.

b) Cada un dels adquirents 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. Els adquirents no podran en cap cas, donar un ús residencial a les unitats d'allotjament de la seua propietat, entenent-se per ús residencial als efectes d'aquesta llei, el reconeixement en el contracte 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. Els adquirents hauran de ser informats per escrit, amb caràcter previ a la compra de les unitats d'allotjament, de l'afecció de l'immoble a l'ús turístic i de les altres condicions que s'estableixen en aquest article.

### **CAPÍTOL III**

#### **Intermediació Turística**

#### **Article66. Empreses turístiques d'intermediació. Concepte**

Són empreses d'intermediació turística les que exerceixen activitats de mediació 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 el destinatari final del servei, les empreses turístiques d'intermediació hauran de subscriure garanties la quantitat i característiques de les quals s'establirà reglamentàriament.

Reglamentàriament s'establiran els requisits exigibles a les empreses d'intermediació turística.

#### **Article67. Agències de viatges. Organitzadors i detallistes.**

1. Tenen la consideració d'Agències de Viatges les persones físiques o jurídiques que es dediquen a l'organització i venda dels denominats viatges combinats.

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 enfront dels contractants d'un viatge combinat i, especialment, en cas d'insolvència, del reembossament efectiu de tots els pagaments realitzats pels viatgers en la mesura que no s'hagen realitzat els serveis corresponents i, en el cas que s'incloga el transport, de la repatriació efectiva dels mateixos, les agències de viatges tindran l'obligació de constituir i mantindre 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 reglamentàriaments.

4. L'anterior, s'entén sense perjudi 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 per Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

## **CAPÍTOL IV**

### **Entreteniment i Oci**

#### **Article 68. Empreses de turisme actiu. Concepte.**

1. Són empreses de turisme actiu les dedicades a proporcionar al públic en general, de forma habitual i professional, per mitjà de 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 mitjà en què es desenvolupen i a les quals és inherent el factor risc o un cert grau de destresa per a la seua pràctica. Excepcionalment es podran utilitzar recursos diferents dels que ofereix la natura.

2. Les empreses de turisme actiu hauran de tindre subscrits contractes de assegurança 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 pòlissa d'assegurances de rescat, trasllat i assistència derivats d'accident en la prestació dels dits serveis.

3. Reglamentàriament es determinaran els requisits i el règim administratiu aplicable a aquestes empreses.

#### **Article 69. 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 de preu, a servir menjars, altres aliments i begudes per a ser consumides en el propi local.

2. Aquells establiments de restauració que tinguen per objecte una oferta gastronòmica autòctona i qualificada que integre el producte turístic de la Comunitat Valenciana, tindran la consideració d'empreses turístiques, tal com contempla l'article 53.1.d) d'aquesta llei i en els termes i condicions que es determinen reglamentàriament.

#### **Article 70. 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 relacionats amb el turisme, d'entreteniment o altres d'esplai i oci quan s'oferisquen amb fins turístics.

2. La realització de les activitats esmentades podrà comunicar-se a l'administració turística als efectes del seu inscripció en el registre corresponent. La constància registral no suplirà altres obligacions que resulten preceptives per a l'exercici de l'activitat.

#### **Article 71. 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 tindre el reconeixement com a empreses turístiques en els termes que reglamentàriament es determinen.

El reconeixement esmentat s'aconseguirà a través de la inclusió de les empreses citades en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Les empreses incloses en aquest Registre seran objecte dels programes de subvencions que s'impulsen des de l'ens responsable de la gestió turística de la Generalitat.

### **CAPÍTOL V**

#### **Difusió, Assessorament i Informació**

#### **Article 72. Professions turístiques. Concepte**

1. Tenen la consideració de professions turístiques les que tinguen per objecte la prestació de serveis d'assistència, gestió, assessorament, difusió i informació sobre els recursos i manifestacions històriques, culturals, artístiques o qualssevol altres de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana quan aquestes s'integren dins del producte turístic.

2. Reglamentàriament es determinaran els requisits i règim administratiu aplicable.

#### **Article 73. Guies oficials 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 de la qual s'exigisca la corresponent acreditació.

2. Reglamentàriament es determinaran els requisits i règim administratiu aplicable.

#### **Article 74. 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. Els 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.

### **CAPÍTOL VI**

#### **Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.**

#### **Article 75. Naturalesa i inscripció**

1. El Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana té naturalesa administrativa i depèn del departament de la Generalitat que tinga atribuïda la



competència en matèria de turisme. S'hi inscriuran les professions, empreses i establiments turístics de la Comunitat Valenciana.

2. El Registre serà públic, la inscripció serà gratuïta i el seu règim de funcionament serà el reglamentàriament desenvolupat.

3. La relació amb els interessats 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 professions, empreses i establiments turístics es practicarà d'ofici una vegada rebuda, si és el cas, la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat degudament omplida.

6. Els guies de turisme de la Comunitat Valenciana seran inscrits d'ofici una vegada hagen obtingut el reconeixement corresponent com guies oficials.

7. Les empreses de serveis complementaris podran sol·licitar la seua inscripció, que es practicarà una vegada comprovat el seu interès turístic.

#### **Article 76. 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. 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 que es donarà audiència a l'interessat, en els supòsits següents:

a) Inexactitud, falsedat o omissió, de caràcter essencial, en qualsevol dada, manifestació o document que s'acompanye 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.

## **TÍTOL II DISCIPLINA TURÍSTICA.**

### **CAPÍTOL I Inspecció turística.**

#### **Article 77. Inspecció en matèria turística**

1. Correspon al departament de l'administració turística que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme, la comprovació, vigilància i control del compliment de la normativa turística.

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 perjudi de les proves que, en defensa dels seus drets o interessos puguen aportar o assenyalar els propis interessats.

#### **Article 78. 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 quants agents d'inspecció i, si és el cas, inspectors, precisen els seus diversos serveis i dependències, podent a més habilitar expressament per a aquestes tasques a quant personal es precise.

2. Quan els requisits el compliment dels quals es tracte de comprovar requerisquen l'assistència de personal especialitzat, es podrà habilitar persones qualificades perquè participen en les labors d'inspecció, així com comptar amb la col·laboració de personal d'altres Administracions Públiques.

3. 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 que oferisquen obstrucció, resistència, i cometen atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en actes de servei o amb motiu d'aquests.

4. 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, especialment dels agents de la Policia Local.

### **Article 79. Exercici de l'actuació inspectora**

1. El personal de la inspecció turística haurà d'actuar amb la deguda proporcionalitat, procurant ocasionar la mínima pertorbació possible en l'exercici de l'activitat inspeccionada, així com en els drets dels subjectes afectats.

2. Dita personal 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, podent 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 atemptara contra l'honor, la intimitat personal o familiar o suposaren la comunicació de dades confidencials de tercers de què 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.

### **Article 80. 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'indícis o fets que pogueren 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.

d) Informar les empreses, durant la realització de les seues actuacions, sobre les normes, drets, obligacions i formes del seu compliment continguts en les disposicions que els siguen d'aplicació.

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 a l'inspeccionat, si és el cas, de la situació irregular en què es troba i indicar un termini suficient, no inferior a deu dies, als efectes que realitze les modificacions necessàries i procedisca a l'esmena de les irregularitats detectades,

sense perjudi de la responsabilitat en què haguera pogut incórrer per la infracció comesa.

g) Adoptar provisionalment, en casos d'urgència, les mesures necessàries per a protegir els drets dels usuaris i usuàries turístics.

h) Realitzar les actuacions prèvies a un procediment sancionador quan així es jutge necessari per l'òrgan competent per a la seua incoació.

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) Qualsevol altres que li siguen encomanades de forma expressa pels responsables dels òrgans administratius a què estiguen adscrits.

### **Article 81. 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 el mode reglamentàriament determinat.

### **Article 82. Competències municipals**

Correspon als ajuntaments, sense perjudi de les competències establides per la legislació vigent de Règim Local, coadjuvar en l'exercici de la funció inspectora sobre les activitats turístiques que es realitzen dins del seu terme municipal en els supòsits i amb els límits establits en la present llei.

## **CAPÍTOL II**

### **Potestat sancionadora**

### **Article 83. 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 de què 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'orde superior, petició raonada d'altres òrgans o denúncia.

4. Les disposicions sancionadores produiran efecte retroactiu quan afavorisquen el presumpte infractor.

#### **Article 84. Tipus de sancions**

Les sancions administratives en matèria poden consistir en:

- a) Advertència.
- b) Multa.
- c) Suspensió de l'exercici de la professió o de l'activitat turística.
- d) Clausura de l'establiment turístic.

#### **Article 85. Subjectes responsables**

1. Seran responsables de les infraccions administratives en matèria turística, encara a títol de simple inobservança:

a) Les empreses turístiques de la Comunitat Valenciana que incórreguen en alguna de les infraccions tipificades en esta llei.

b) Les persones físiques o jurídiques que exercixen 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 que realitzen qualsevol classe d'activitat o servei turístic que requerisca acreditació, sense haver-la obtingut.

d) Els usuaris i usuàries turístiques que incomplisquen les obligacions contingudes en l'article 18 d'aquesta llei, llevat que els incompliments esmentats estiguen tipificats en una altra norma sectorial amb rang de llei.

2. Els titulars d'una empresa, activitat o professió turística seran responsables de les infraccions administratives en matèria turístiques comeses pel personal al seu servei en l'exercici de les seues funcions.

3. Els 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 dels allotjaments turístics en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

#### **Article 86. 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 perjudicats causats.

2. També seran compatibles amb la restitució als perjudicats de l'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 perjudicats de la responsabilitat civil, penal o de qualsevol altre tipus en què pogueren incórrer els subjectes objecte del procediment.

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 dels tribunals de justícia suspendrà la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haguera sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció, tot això sense perjudicats del que estableix l'article 54.2 de Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, relativa a les mesures adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones, que es mantindran en tant l'autoritat judicial no es pronuncie sobre aquestes.

#### **Article 87. Viatges combinats**

En el cas que la infracció s'haguera comés en el context d'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, o norma que EL substituïska, i altres lleis complementàries, la determinació de la responsabilitat s'ajustarà al que aquella estableix.

### **CAPÍTOL III**

#### **Infraccions i sancions**

##### **Article 88. 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 als usuaris o usuàries turístics, per part dels que desenvolupen alguna de les activitats turístiques previstes en la present 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.
5. L'incompliment, per part d'un usuari o usuària turística, de les obligacions a què a es refereix l'article 18, sempre que el dit incompliment no estiga tipificat en una altra disposició legal o haja de substanciar-se en una via diferent de l'administrativa.
6. Qualsevol infracció que encara que tipificada com greu no meresca tal qualificació, quant a la seua naturalesa, ocasió o circumstàncies.

##### **Article 89. Infraccions greus**

Constitueixen 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 l'usuari o a la 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 induïsca a engany.
3. La carència 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. No tindre fulls de reclamació a disposició dels usuaris i usuàries, la negativa a facilitar-les o no fer-ho en el moment en què se sol·liciten sense causa justificada, i no publicitar la seua existència del mode que reglamentàriament s'establisca.

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 del client o de la clienta, o la inclusió en la mateixa 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 del mode reglamentàriament determinat.

13. L'obstrucció a la labor 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 desenrotllada, 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 de la Generalitat 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. Qualsevol infracció que encara que tipificada com molt greu no mereisca tal qualificació, quant a la seua naturalesa, ocasió o circumstàncies.



## **Article 90. Infraccions molt greus**

Es consideren infraccions administratives de caràcter molt greu:

1. L'exercici d'una activitat turística sense haver comunicat el seu inici del mode legalment determinat o sense l'habilitació preceptiva per a això.
2. La inexactitud, falsedat o omissió, 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 mantindre durant el seu exercici
4. No tindre la documentació substancial que haja d'acompanyar-se o incorporar-se a una comunicació o declaració responsable havent iniciat l'exercici de l'activitat o prestació del servei.
5. No tindre la garantia exigida per la norma corresponent o, disposant de la mateixa, que no abast la quantia exigida per la norma.
6. No disposar d'un Pla d'Autoprotecció inscrit en el Registre Autonòmic 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. L'incompliment de l'obligació de donar publicitat en la comercialització a través dels serveis de la societat de la informació del número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, sent responsables solidaris els titulars dels canals de publicitat o comercialització que els incloguen en els seus mitjans.
9. Qualsevol acció que intencionadament denigre els costums, tradicions, creences o indumentària d'una usuària o usuari turístic i no constitueisca una infracció penal.

## **Article 91. Sancions**

1. Les infraccions de caràcter lleu seran sancionades amb:
  - a) Advertència
  - b) Multa de fins a 1.000 euros
2. Les infraccions de caràcter greu seran sancionades amb:
  - a) Multa de fins a 30.000 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 de fins a 100.000 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 92. Graduació 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:

1ª La falta d'intencionalitat.

2ª El rescabament dels perjudicats ocasionats amb anterioritat a l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador.

3ª L'esmena de les deficiències causants de la infracció i la reparació voluntària dels danys durant la tramitació de l'expedient sancionador.

4ª L'absència de benefici econòmic derivat de la infracció.

b) Seran circumstàncies agreujants de la responsabilitat:

1ª La naturalesa dels perjudicats ocasionats.

2ª La quantia del benefici il·lícit obtingut.

3ª El temps durant el qual s'haja comès la infracció.

4ª El nombre d'usuaris i usuàries turístics afectats.

5ª 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.

6ª La reiteració entesa com la comissió en el terme de dos anys, de dos 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 93. 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'haguera comés. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de l'interessat o de la interessada, del procediment sancionador, reprenent-se el termini de prescripció si l'expedient sancionador estiguera paralitzat més d'un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

3. El termini de prescripció de les sancions començarà a comptar-se des de l'endemà del dia en què adquirisca fermesa la resolució per la qual s'imposa la sanció. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de l'interessat o de la interessada, del procediment d'execució, tornant a transcórrer el termini si aquell està paralitzat durant més d'un mes per causa no imputable a l'infractor.

4. La declaració de caducitat d'un expedient no impedirà la incoació d'un nou expedient si no hagueren prescrit les infraccions.

## **CAPÍTOL IV**

### **El procediment sancionador**

### **Article 94. Principis generals**

1. L'exercici de la potestat sancionadora es regirà pel procediment que s'establisca per via reglamentària.

2. Sense perjudi del que preveu l'apartat anterior, el procediment sancionador d'aplicació s'ajustarà al que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

### **Article 95. 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 96. Mesures provisionals i cautelars**

1. En qualsevol moment del procediment es podrà procedir mitjançant un acord motivat de l'òrgan instructor a l'adopció de mesures provisionals que asseguren l'eficàcia de la resolució que poguera recaure. Per via reglamentària es concretarà la naturalesa i l'abast d'aquestes mesures.

2. Sense perjudi de la instrucció del corresponent expedient sancionador, per raons greus de seguretat podrà acordar-se cautelàriament la clausura immediata de l'establiment o precintat d'instal·lacions durant el temps necessari per a l'esmena dels defectes existents. L'acord serà adoptat per l'òrgan que reglamentàriament es determine, amb un informe previ o a petició, si és el cas d'altres organismes competents en la matèria.

3. No tindrà la consideració de sanció, la clausura d'establiments turístics que es troben oberts al públic sense que els seus titulars hagen efectuat la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat. Tampoc tindrà tal consideració la suspensió de l'exercici d'activitats turístiques o prestació de serveis turístics que es desenvolupen sense l'habilitació administrativa, fins a la declaració o obtenció de les mateixes, acordada per l'òrgan que reglamentàriament es determine amb audiència prèvia de l'interessat o de la interessada. La mesura cautelar esmentada podrà adoptar-se una vegada incoat el corresponent expedient sancionador.

### **Article 97. Presumpció d'inexistència no existència de responsabilitat**

Els procediments sancionadors respectaran la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostre el contrari.

### **Article 98. Resolució del procediment**

La resolució que pose fi al procediment haurà de ser motivada i resoldrà totes les qüestions plantejades en l'expedient i no s'hi podran acceptar fets diferents dels determinats en el curs del procediment, amb independència de la seua diferent valoració jurídica.

**Article 99. Execució i multa coercitiva**

1. L'execució de les resolucions recaigudes en els expedients sancionadors podrà realitzar-se per mitjà de 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 als interessats, fins a un màxim de deu 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.

**CAPÍTOL V**  
**El sistema arbitral de turisme****Article 100. Sistema arbitral del turisme**

1. El sistema arbitral del turisme és el sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre els usuaris i usuàries turístics i els empresaris a través del qual, sense formalitats especials i amb caràcter vinculant i executiu per a ambdós parts, es resolen les reclamacions de consumidors i usuaris.

2, En tot cas, el conveni arbitral voluntàriament assumit per les parts implica l'acceptació expressa de l'arbitratge com a marc per a la resolució de les controvèrsies.

3. L'organització, gestió i administració del sistema arbitral del turisme i el procediment de Resolució de conflictes s'establirà de conformitat amb la normativa vigent de defensa dels consumidors i usuaris, i es determinarà reglamentàriament.

**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. L'Agència Valenciana del Turisme**

L'Agència Valenciana del Turisme continuarà desenrotllant les seues funcions, d'acord amb el que preveu el Decret 209/2004, de 8 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el seu Reglament, fins **que** entre en funcionament, Turisme Comunitat Valenciana, organisme públic a què es refereix el Capítol V del Títol I del Llibre I d'aquesta Llei.

### **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. Títol competencial**

La present llei es dicta a l'empara de la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de Turisme que li atorga l'article 49.1. 12 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

#### **Segona. Desplegament reglamentari**

Es faculta el Consell per a dictar totes les disposicions que siguen necessàries per al desplegament i execució d'aquesta llei.

### **Tercera. Entrada en vigor**

La present llei entrarà en vigor **al mes/ als sis mesos** de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Per tant, ordene que tots els ciutadans, tribunals, autoritats i poders públics a què corresponga, observen i facen complir aquesta Llei.

València, de        de 2016

El president de la Generalitat,

**XIMO PUIG I FERRER**

AUDIÈNCIA