



XI legislatura

Año 2024

Parlamento
de Canarias

Número 120

21 de marzo

BOLETÍN OFICIAL

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de Internet en la siguiente dirección: <http://www.parcn.es>

SUMARIO

PROPOSICIONES DE LEY DE INICIATIVA POPULAR

EN TRÁMITE

10L/PPLP-0035 Del Turismo de Canarias: actuaciones de la Junta de Control

Página 1

PROPOSICIÓN DE LEY DE INICIATIVA POPULAR

EN TRÁMITE

10L/PPLP-0035 *Del Turismo de Canarias: actuaciones de la Junta de Control*

(Publicación: BOPC núm. 71, de 29/9/2023)

Presidencia

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el 13 de marzo de 2024, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

2. PROPOSICIONES DE LEY DE INICIATIVA POPULAR

2.1. Del Turismo de Canarias: actuaciones de la Junta de Control

En relación a la proposición de ley de iniciativa popular de referencia, en trámite, concluidas las actuaciones de la Junta de Control, de conformidad con lo establecido en el artículo 142 del Reglamento de la Cámara, la Mesa acuerda:

Primero. Tener por verificadas las firmas presentadas en número suficiente para el válido ejercicio de la iniciativa legislativa popular.

Segundo. Remitir al Gobierno el texto de la citada proposición de ley de iniciativa popular, a los efectos previstos en el artículo 140.2, 3 y 4 del Reglamento del Parlamento.

Tercero. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento del texto de la citada proposición de ley de iniciativa popular.

Cuarto. Ordenar la conservación de los pliegos y toda la documentación de la Junta de Control que se unirá al expediente de la iniciativa 10L/PPLP-0035.

Quinto. Encomendar a la Unidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que proceda a la cancelación y eliminación de los datos remitidos por la Oficina del Censo Electoral, así como de la base de datos creada con la finalidad de facilitar las labores de recuento y comprobación de las firmas por parte de la Junta de Control, una vez transcurrido el plazo de cuatro meses previsto en el apartado primero del acuerdo de la Mesa de 21 de septiembre de 2023, plazo que expirará el 7 de julio de 2024.

Sexto. Trasladar este acuerdo a la Comisión Promotora, al Gobierno, a los grupos parlamentarios y a la Unidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Este acuerdo se tendrá por comunicado, surtiendo efectos de notificación, desde su publicación en el *Boletín Oficial del Parlamento de Canarias*, según lo establecido en el acuerdo de la Mesa del Parlamento de Canarias, de 20 de julio de 2020.

En ejecución de dicho acuerdo y de conformidad con lo previsto en el artículo 112 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la sede del Parlamento, a 14 de marzo de 2024. EL SECRETARIO GENERAL (*P. D. de la presidenta, Resolución de 30 de junio de 2023, BOPC núm. 8, de 3/7/2023*), Salvador Iglesias Machado.

PROPOSICIÓN DE LEY DE INICIATIVA POPULAR DEL TURISMO DE CANARIAS

PREÁMBULO

I

Las sucesivas leyes que han regulado el turismo, o sus aspectos, han dado respuesta al fenómeno en el contexto concreto que amparaba dicha regulación. No obstante el turismo, por su propia naturaleza social, cultural, territorial, económica e incluso tecnológica, está sometido a un proceso de constante evolución y transformación, lo cual requiere, por un lado, de una adaptación legislativa relativamente frecuente, y por otra, de la revisión del contexto en el cual se produce.

La realidad actual requiere de una respuesta estanca que respete la arquitectura institucional, y la diversidad local. Una respuesta ceñida a su propio ámbito para fijar un marco claro para instituciones, operadores y consumidores. Y una respuesta adaptada al momento social para adecuarlo a los valores emergentes en la sociedad.

La sostenibilidad ambiental, económica y social se debe imbricar con el fenómeno turístico, y viceversa, a fin de confluir armónicamente. El respeto a la autenticidad, a la cultura y a los usos sociales deben impregnar la actividad turística convirtiéndose, al mismo tiempo, en valor y en límite. Del mismo modo, el justo reparto de las cargas y de los beneficios que el turismo lleva aparejado debe inspirar la toma de decisiones que, en materia de gobernanza, se adopten. La protección del entorno ambiental y paisajístico es de capital preservación del mismo modo que es capital la utilización racional y equilibrada de los recursos esenciales.

Se hace preciso un cambio de mentalidad que ponga a la ciudadanía, y no el territorio, frente al fenómeno turístico. Tras 60 años, el paradigma socioeconómico ha cambiado y la economía turística debe responder a ese desafío. Los nuevos valores colectivos deben estar en el eje de la convivencia del fenómeno con la ciudadanía. El capital turístico más importante es, sin duda, el ciudadano, su cultura, su identidad, su autenticidad y su relación con el medio y este debe ser el nuevo enfoque sobre el que abordar el fenómeno turístico.

La hiperdependencia del modelo económico al fenómeno turístico tiene consecuencias en el orden social. Una de ellas es la apropiación del patrimonio colectivo mediante el uso del adjetivo turístico propiciando un enfoque distorsionado que subordina a la ciudadanía frente al visitante. Es frecuente de ese modo que en la toma de decisiones se dispongan actuaciones con el interés turístico como prevalente desplazando al primordial interés de la población residente.

En definitiva, el fenómeno turístico se ha mostrado especialmente intenso la última década generando una distorsión, con reflejo en las sucesivas normas que lo han abordado, que precisa un abordaje más simple y contenido para dejar atrás su hipertrofia y ceñirlo a su papel estricto que no es otro que un componente más de la sociedad anfitriona y no el único.

II

La aprobación de la *Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias*, ha supuesto un nuevo enfoque de la ordenación del territorio en todos sus aspectos. Los instrumentos, las competencias, los actos y los procedimientos ofrecen un marco actualizado que ya ha empezado a adquirir velocidad de crucero.

Hay un diseño en esa ley suficiente para poder prescindir de otras normas de ese mismo carácter que se encuentran en textos distintos. Concretamente en la legislación turística.

Ha sido frecuente que la normativa turística incorporase regulación especial en materia de ordenación del territorio propiciando en ocasiones antinomias y generando incertidumbre jurídica.

Es una evidencia que el modelo por el que se ha desarrollado el turismo en Canarias ha ido de la mano de la transformación del suelo dando lugar a lo que se ha llamado el binomio construcción-turismo. La normativa especial turística ha incorporado normas de naturaleza urbanística como parte integrante de la regulación de la actividad turística hasta llegar al límite afectando incluso al estatuto del derecho de propiedad o al sistema de planeamiento.

Si ha sido eficaz esa estrategia en algún momento, hoy el contexto es sustancialmente distinto. El nuevo urbanismo tiene retos distintos como consecuencia de los problemas globales y las nuevas costumbres y debe dar respuesta a distintos desafíos que confluyen al mismo tiempo.

El turismo como actividad económica debe tener sus reglas. El urbanismo hoy debe estar en una atalaya superior para integrar ese fenómeno junto a otros que confluyen en el mismo momento y en el mismo ámbito espacial.

III

El principio de unidad de explotación, en la actual formulación, no responde respetuosamente al marco jurídico en el que debe encajarse que es distinto al existente al momento de incorporarse al ordenamiento jurídico canario.

Este principio opera en una doble vertiente. La primera, un único operador por establecimiento. La segunda, un único operador para todas las fincas que forman un edificio o complejo. El primer aspecto no reviste ninguna dificultad. El segundo es una inagotable fuente de conflictos.

Es evidente que en la modalidad clásica hotelera la problemática no se da. Aparece en aquellos edificios o complejos divididos horizontalmente donde se solapan el principio de unidad de explotación con el concepto de establecimiento y con las normas urbanísticas municipales. La colisión del derecho privado, el derecho urbanístico y el derecho turístico se resuelve de forma distinta según se aborde la cuestión. Y a mayor abundamiento, distintas normas han venido a crear situaciones especiales como el de la situación legal de consolidación.

La inconcreción jurídica es palmaria a la que se suma la coexistencia de regímenes jurídico-urbanísticos de distintos momentos temporales.

Unido a ello la trasposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, al derecho interno mediante diferentes disposiciones legales de carácter básico y ámbito general, como la *Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio*, la *Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio*, la *Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado*, que tiene por objeto hacer efectivo el principio de unidad de mercado en todo el territorio nacional mediante la libertad de establecimiento y libertad de circulación de operadores y la libre circulación de bienes y servicios, y la *Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, ha entrado en conflicto con la limitación que el principio impone. Limitación que es vista como una intromisión de la planificación económica en la libertad de prestación de servicios que no se justifica por razones imperiosas de interés general.

Es necesario, por tanto, formular en este contexto contemporáneo el principio y definir legalmente el concepto de establecimiento turístico alojativo.

IV

Hay una tradicional distinción en la actividad turística de alojamiento entre hotelera y extrahotelera. La primera se desarrolla en inmuebles que, de manera conjunta, prestan el servicio turístico. La segunda, desarrollada en edificios o complejos de apartamentos y *bungalows*, en régimen de división horizontal, se presta con irregularidad.

La realidad nos enseña que la actividad extrahotelera es poco resiliente a las crisis que periódicamente vive el sector. Y también enseña que la mayor problemática jurídica se encuentra precisamente en estas edificaciones.

La solución propuesta en la *Ley 2/2013* se ha demostrado perniciosa y ha generado una importantísima inseguridad jurídica. Y aunque se achaque a la atomización de la propiedad el obstáculo principal, lo cierto es que es su principal activo.

Debe superarse la artificial estrategia de cambiar o alterar el régimen jurídico que ostentan los propietarios para dar una solución distinta que es reforzada con el auge de una modalidad de arrendamiento especial. Y ello para que el servicio turístico en la modalidad extrahotelera pueda prestarse sin conflictividad.

Una novedad es que el título habilitante deba ser suscrito por todos los propietarios y por plazo lo que propicia la aparición de capital al proceso y la existencia de reglas de convivencia precisas en cuanto al uso, mantenimiento y conservación de las edificaciones.

La otra es la recuperación de la modalidad de conjunto que es la que opera cuando se explotan un número limitado de unidades inmobiliarias del mismo edificio o complejo. Modalidad que funciona sin problemas en otras comunidades autónomas y ajusta la estructura de negocio a la realidad jurídica e inmobiliaria.

V

Determinados municipios contienen una oferta alojativa o recursos con potencialidad turística importante que les impone un sobreesfuerzo en la prestación de los servicios públicos. Su consideración como municipio turístico ha sido meramente testimonial pues no se ha articulado el régimen para dar virtualidad a esa condición aunque en otro orden se les reconozca.

La ley tiene que acoger en su articulado esa condición, su declaración y sus efectos. Particularmente, el relativo a la financiación extraordinaria sobre la base de criterios monitorizables. Estos, por el dinamismo del fenómeno turístico, deben ser fijados en función de cada momento y ser revisados para ajustarlos a la realidad del mismo. Por eso deben remitirse al desarrollo reglamentario y no tener carácter inmutable en la propia ley, como ha hecho alguna comunidad autónoma.

VII

Las recomendaciones del defensor del pueblo inspiran el texto en diferentes materias que resultan simplificadas y aclaradas. Y deben entenderse siempre sobre la base de la seguridad jurídica, de la observancia del principio de confianza legítima, del respeto al derecho de propiedad, al reparto de competencias entre el Estado y la comunidad autónoma y a la libertad de empresa.

Por otra parte, se han tomado en consideración las distintas objeciones que sobre técnica legislativa ha resaltado el Consejo Consultivo de Canarias en sus dictámenes, particularmente el de *leges repetitae*, tanto en sentido vertical en el sistema de fuentes, como en sentido horizontal para evitar anomías y antinomias.

Y se han traído al frente en la redacción las sentencias del Tribunal Constitucional 209/2015, de 8 de octubre y 28/2012, de 1 de marzo, así como la sentencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo, de 12 de diciembre de 2018.

VIII

Esta ley se estructura en cincuenta y siete artículos, ordenados en seis títulos y completados con una disposición derogatoria y dos finales.

ÍNDICE

Preámbulo

Título preliminar. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y finalidad de la ley

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Definiciones básicas

Título I. Competencias y organización administrativa

Capítulo I. Competencias

Artículo 4. Administraciones públicas con competencias en materia turística

Capítulo II. Competencias turísticas de las diferentes administraciones públicas

Artículo 5. Competencias de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

Artículo 6. Competencias de las administraciones insulares

Artículo 7. Competencias de la Administración municipal

Artículo 8. Relaciones interadministrativas

Artículo 9. Los consorcios turísticos

Capítulo III. Consejo Regional de Turismo

Artículo 10. Naturaleza, composición y funciones del Consejo Regional de Turismo

Título II. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos y de las empresas turísticas

Capítulo I. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos

Artículo 11. Derechos de los usuarios de los servicios turísticos

Artículo 12. Obligaciones

Capítulo II. Derechos y deberes de las empresas turísticas

Artículo 13. Derechos de las empresas turísticas

Artículo 14. Deberes de las empresas turísticas

Título III. Ordenación de la actividad turística

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 15. Libertad de establecimiento y libre prestación de servicios de la actividad turística

Artículo 16. Servicios turísticos

Artículo 17. Actividades con incidencia en el ámbito turístico

Artículo 18. Ejercicio de actividades turísticas

Artículo 19. Registro General Turístico

Capítulo II. De los establecimientos y servicios turísticos

Sección 1.ª Actividad turística alojativa

Artículo 20. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico

Subsección 1.ª Modalidad hotelera

Artículo 21. Concepto

Artículo 22. Clasificación y categorías

Subsección 2.ª Modalidad extrahotelera

Artículo 23. Concepto

Artículo 24. Categorías

Artículo 25. Principio de unidad de explotación

Subsección 3.ª. Modalidad casa rural

Artículo 26. Casas rurales

Capítulo III. Actividad de intermediación turística

Artículo 27. Empresas de intermediación turística

Artículo 28. Clasificación

Artículo 29. Las agencias de viajes

Artículo 30. Mediadores turísticos y centrales de reservas

Capítulo IV. Otras actividades turísticas

Artículo 31. Actividad de informadores y guías turísticos

Artículo 32. Actividad de restauración

Capítulo V. Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico

Artículo 33. Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico

Artículo 34. Baja temporal

Artículo 35. Baja definitiva

Título IV. Fomento de la actividad turística**Capítulo I. Unidad de destino**

Artículo 33

Capítulo II. Acciones de promoción turística

Artículo 34. Programas de promoción

Artículo 35. Programas de fomento

Título V. Planificación**Capítulo I. Ordenación del suelo y del territorio**

Artículo 36. Calificación turística del suelo

Artículo 37. Conservación y Renovación edificatoria

Artículo 38. Imprescriptibilidad de infracciones en espacios privados no edificables

Capítulo II. Municipio turístico

Artículo 39. Estatuto del municipio turístico

Artículo 40. Apoyo al desarrollo competitivo y sostenible de los municipios turísticos

Título V. Formación técnico-profesional turística

Artículo 41. Hoteles-escuela

Artículo 42. Formación profesional reglada y ocupacional

Artículo 43. Escuela oficial y estudios superiores de turismo

Artículo 44. Otros apoyos a la formación turística

Título VI. Régimen sancionador**Capítulo I. Infracciones y sanciones**

Artículo 45. Infracciones administrativas

Artículo 46. Personas responsables

Capítulo II. Infracciones turísticas

Artículo 47. Infracciones muy graves

Artículo 48. Infracciones graves

Artículo 49. Infracciones leves

Artículo 50. Tipología de sanciones

Artículo 51. Supuestos en que proceden y forma de imposición

Artículo 52. Prescripción

Capítulo II. Procedimiento sancionador

Artículo 53. Competencias

Artículo 54. Procedimiento

Capítulo III. Inspección turística

Artículo 55. Cometidos de la inspección turística

Artículo 56. Obligación de colaboración

Artículo 57. Libro de inspección

Disposición derogatoria**Disposiciones finales**

Primera. Desarrollo reglamentario

Segunda. Entrada en vigor

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y finalidad de la ley

1. El objeto de esta ley es la ordenación, la planificación, la promoción, el fomento y la disciplina del turismo y de la calidad en la prestación de servicios turísticos de Canarias en el marco del Estatuto de Autonomía y del resto del ordenamiento jurídico.

2. La presente ley tiene por finalidad:

a) Impulsar un modelo turístico sostenible socialmente, integrador, que no altere el uso óptimo de los recursos ambientales, que no altere artificial e interesadamente la autenticidad sociocultural de los canarios y que permita una distribución equilibrada de los beneficios socioeconómicos que reporta.

b) Promocionar Canarias, y cada una de sus islas, como destino turístico, atendiendo a su singularidad insular y su realidad cultural, medioambiental, económica y social, impulsando la aplicación del código ético del turismo y su adaptación al territorio de Canarias.

c) Mejorar la competitividad del sector turístico mediante la incorporación de criterios de ordenación y planificación, de innovación, de profesionalización, de especialización y formación de los recursos humanos y de garantía de la calidad turística, que mejoren la rentabilidad de la industria turística canaria sin desatender la sostenibilidad y la máxima protección medioambiental.

d) La inspección y el control de las actividades turísticas.

e) Fomentar la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica como prioridades que impulsen el progreso del sector turístico en la comunidad autónoma de Canarias.

f) La garantía y protección de los derechos del turista, en su condición de usuario, de los servicios turísticos.

g) Fomentar la diversificación de la oferta turística.

h) Mejorar la accesibilidad de los recursos y los servicios turísticos.

i) Proteger, conservar y difundir los recursos turísticos de acuerdo con los principios de desarrollo sostenible y de calidad medioambiental.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación a:

a) Las administraciones públicas, los organismos públicos, los organismos de naturaleza privada de titularidad pública, los consorcios y otras entidades del sector público que ejerzan su actividad en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de turismo, sin perjuicio de las competencias de la Administración General del Estado.

b) Los usuarios de las actividades y los servicios turísticos.

c) Las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales, los establecimientos turísticos y los trabajadores empleados en cualquiera de ellos.

d) Las profesiones turísticas y las actividades de intermediación turística.

e) Cualquier otra persona, ente o actividad directa o indirectamente relacionada con el sector turístico.

2. Esta ley se aplica asimismo a las siguientes actividades:

a) Las actividades o la oferta de servicios de alojamiento turístico de cualquier tipo, así como los establecimientos donde los realicen.

b) Las actividades y servicios de restauración que se desarrollen en restaurantes, bares-cafeterías.

c) Las actividades de turismo activo, en las que el sujeto responsable de la actividad turística es el propio usuario turístico, sin perjuicio de las intermediaciones que procedan de acuerdo con esta ley y sus normas de desarrollo, y que comprenden las actividades de recreo, deportivas o de aventura que se desarrollen normalmente sirviéndose de los recursos que ofrece la propia naturaleza en cualquier medio, sea aéreo, terrestre, subterráneo, acuático o urbano; así como las actividades formativas, informativas o divulgativas en el ámbito cultural, medioambiental u otros análogos.

d) Las actividades de intermediación turística que tengan lugar en la comunidad autónoma, así como los establecimientos donde desarrollen su actividad.

e) Los balnearios, piscinas, parques acuáticos, instalaciones deportivo-turísticas, parques zoológicos y botánicos y similares, cuando su acceso sea libre, independientemente de que se exija o no contraprestación por el mismo.

f) Las excursiones aéreas o marítimas con fines turísticos de pesca deportivo-turística, u otras análogas, como observación de cetáceos o turismo marinero, en el ámbito de la comunidad autónoma.

g) Las personas físicas o jurídicas que se dediquen de forma habitual y retribuida a actividades de formación, información o acompañamiento a usuarios turísticos.

h) Las actividades turísticas complementarias, tales como las atracciones y espectáculos, incluidas las que se desarrollen en salas de fiesta, discotecas y de baile; actividades de animación y demás de esparcimiento y ocio en instalaciones especialmente habilitadas para ello, así como las actividades relacionadas con la organización y asistencia a congresos y traducción simultánea, en cuanto desarrollen actividades sujetas a esta ley.

- i) Las actividades de turismo pesquero en los términos previstos en la normativa de aplicación.
- j) Las visitas a explotaciones agropecuarias y actividades derivadas.
- k) Cualquier otra actividad cuyo giro o tráfico comprenda servicios relacionados directa o indirectamente con el turismo y que sea calificada como turística por el Gobierno de Canarias.

Artículo 3. Definiciones básicas

A los efectos de la presente ley, se entiende por:

- a) Turismo: Las actividades que las personas realizan durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por periodos temporales determinados.
- b) Recurso turístico: Cualquier bien o manifestación diversa de la realidad física, geográfica, natural, social o cultural de Canarias susceptible de generar flujos turísticos con repercusión en la situación económica de una colectividad.
- c) Servicio turístico: La actividad que tiene por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de las personas usuarias turísticas o de aquellas otras personas que lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su residencia habitual y que, asimismo, haya sido declarada por esta ley o por sus reglamentos de desarrollo.
- d) Actividad turística: la destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, restauración, intermediación, información, asistencia u otras actividades de entretenimiento, recreo o deportivas y la prestación de cualquier otro servicio relacionado con el turismo.
- e) Administración turística: aquellos órganos y entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre la actividad turística.
- f) Empresa turística: cualquier persona física o jurídica que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro, se dedica a la prestación de algún servicio turístico.
- g) Establecimiento turístico: el conjunto de bienes, muebles e inmuebles que, formando una unidad funcional autónoma, es ordenado y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de algún servicio turístico.
- h) Establecimiento turístico de alojamiento: el inmueble, conjunto de inmuebles o la parte de los mismos que, junto a sus bienes muebles, constituye una unidad funcional y de comercialización autónoma, cuando esté en explotación, con fines turísticos, acompañados o no de otros servicios complementarios. No se incluyen en esta definición las viviendas para uso turístico, ni los espacios donde se preste el servicio de alojamiento en habitaciones de viviendas particulares para uso turístico.
- i) Trabajador o trabajadora del sector turístico: aquella persona que presta sus servicios retribuidos por cuenta ajena dentro del ámbito de organización y dirección de una empresa turística.
- i) Persona usuaria de servicios turísticos o turista: la persona física que, como destinataria final, recibe algún servicio turístico.

TÍTULO I

Competencias y organización administrativa

CAPÍTULO I

Competencias

Artículo 4. Administraciones públicas con competencias en materia turística

1. Las administraciones públicas de Canarias con competencia en materia turística son:
 - a) La Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
 - b) Los cabildos insulares.
 - c) Los ayuntamientos canarios.
 - d) Los organismos autónomos y entidades de derecho público que sean creados por cualesquiera de las anteriores administraciones para la gestión del sector público turístico.
2. Las competencias de las diferentes administraciones públicas previstas en el número anterior, podrán ser ejercidas, cuando supongan la prestación de servicios, a través de las empresas públicas con forma societaria que al efecto puedan crearse.

CAPÍTULO II

Competencias turísticas de las diferentes administraciones públicas

Artículo 5. Competencias de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

1. Corresponde a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia turística, todas aquellas competencias en las que estén presentes los principios del artículo 9 de la *Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias*.
2. En todo caso, corresponde a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, el ejercicio de las siguientes competencias:

- a) La potestad reglamentaria externa, así como las potestades de inspección y sanción en materia turística.
- b) La protección y promoción de la imagen de Canarias como unidad de destino turístico, así como la coordinación de las políticas de ordenación, fomento y promoción del turismo de los cabildos insulares y municipios.
- c) La planificación y ordenación del turismo a nivel regional, incluida la ordenación de la oferta, así como la planificación y programación sobre infraestructuras turísticas de interés regional y la coordinación de las actuaciones que en esa materia ejerzan cabildos insulares y municipios.
- d) La regulación de las enseñanzas turísticas y la de las profesiones del sector y la habilitación para su ejercicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Estado por el artículo 149.1.30 de la Constitución.
- e) La gestión del Registro General Turístico de Canarias y la elaboración y mantenimiento de bases de datos y estadísticas turísticas de Canarias.
- f) La acción regional de fomento al sector turístico.
- g) La declaración de Municipio Turístico.

Artículo 6. Competencias de las administraciones insulares

Corresponde a los cabildos insulares, en materia turística, aquellas competencias que les atribuye la legislación de régimen local y las transferidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, y en especial las siguientes:

1. La promoción turística de su isla en coordinación con los municipios turísticos.
2. La coordinación de los servicios de promoción y fomento del turismo que desarrollen los municipios de la isla respectiva.
3. El desarrollo de la política de infraestructuras turísticas de su isla, especialmente dentro de los planes insulares de ordenación.
4. La coordinación de las actuaciones que, en materia de infraestructuras turísticas, verifiquen los municipios de la isla respectiva.
5. La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios de su isla, en materia turística.

Artículo 7. Competencias de la Administración municipal

1. Corresponde a los municipios, en materia turística, las competencias que la legislación de régimen local les atribuye, así como el ejercicio de las funciones delegadas por los cabildos insulares.
2. En todo caso corresponde a los municipios en materia turística:
 - a) La prestación de los servicios turísticos obligatorios que les impone la presente ley.
 - b) El otorgamiento de las licencias que la legislación les atribuye en lo que atañe a las empresas y establecimientos turísticos.
 - c) La aprobación de los instrumentos de planeamiento que les compete, conforme al ordenamiento vigente, de acuerdo con las previsiones de esta ley en cuanto al planeamiento directivo insular.
3. Los municipios desarrollarán sus funciones en coordinación con la política regional e insular, tanto en la prestación de servicios como en las actuaciones en infraestructuras.

Artículo 8. Relaciones interadministrativas

1. En el ámbito de la comunidad autónoma canaria, las relaciones entre los diversos entes públicos con competencias turísticas se ajustarán a los principios de coordinación, cooperación, colaboración y descentralización.
2. El departamento del Gobierno competente en materia de turismo colaborará con los organismos públicos de la Administración General del Estado con competencia en la materia en la promoción exterior de Canarias.
3. En la puesta en marcha de los instrumentos de planificación turística, se recabará la participación activa de los cabildos insulares, municipios y otras entidades locales de ámbito supramunicipal y, además, los agentes implicados del sector turístico, al menos imperativamente organizaciones empresariales, ciudadanía, asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores, asociaciones de desarrollo local, así como expertos o entidades de reconocido prestigio en materia turística. Los criterios y formas de participación de los diferentes actores se establecerán reglamentariamente, observando la debida proporcionalidad, debiéndose acompañar, en todo caso, un informe de dicha participación para la puesta en marcha de los citados instrumentos de planificación turística.

Artículo 9. Los consorcios turísticos

Los consorcios turísticos son entes de encuentro, coordinación y trabajo en común de diferentes administraciones o entidades públicas o privadas, sin ánimo de lucro, del sector turístico. Tendrán personalidad jurídica propia y podrán ejecutar las competencias de turismo que las entidades públicas consorciadas determinen con sujeción a la legislación vigente.

CAPÍTULO III
CONSEJO REGIONAL DE TURISMO

Artículo 10. Naturaleza, composición y funciones del Consejo Regional de Turismo

1. El Consejo Regional de Turismo es el órgano de asesoramiento y consulta del Gobierno de Canarias en materia turística.
2. Son funciones propias del Consejo Regional de Turismo:
 - a) Evacuar los informes y consultas que, en materia turística, le sean solicitados por cualesquiera de las Administraciones públicas de Canarias.
 - b) Ser oído en el trámite de audiencia en los planes sectoriales de interés general.
 - c) Hacer sugerencias a las Administraciones públicas de Canarias en cuanto a la adecuación del sector turístico.
 - d) Elaborar un informe anual sobre la situación turística de Canarias.
 - e) Conocer la planificación turística y formular cuantas propuestas estime adecuadas para que pueda contribuir al fomento, la promoción, la competitividad y el desarrollo del sector turístico y conocer los proyectos de aquellas disposiciones normativas de carácter general referidos al ordenamiento turístico.
 - f) Cualquier otra que reglamentariamente se le atribuya.
3. El Gobierno de Canarias regulará la composición, organización y funcionamiento del Consejo Regional de Turismo, que estará adscrito a la consejería competente en materia turística y que contará con representantes de las administraciones públicas y de los agentes implicados en el sector turístico canario, al menos con organizaciones sindicales y empresariales, asociaciones de personas consumidoras y usuarias, asociaciones de desarrollo local, asociaciones vecinales, entidades no lucrativas entre cuyos fines figure la conservación del patrimonio cultural y natural, así como expertos y personas de reconocido prestigio en materia turística.

TÍTULO II
Derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos y de las empresas turísticas

CAPÍTULO I
Derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos

Artículo 11. Derechos de los usuarios de los servicios turísticos

- A los efectos de esta ley y sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios u otra que resulte aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tendrán derecho a:
- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que le sean de aplicación a la oferta.
 - b) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación.
 - c) Acceder a los establecimientos turísticos abiertos al público y tener libre entrada y permanencia en ellos, sin más ni menos limitaciones que las establecidas por la reglamentación específica de cada actividad y por el reglamento de régimen interior del establecimiento, sin que pueda haber discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social, y a ser tratados con corrección y respecto a la dignidad de la persona.
 - d) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofrecidas o pactadas y, en todo caso, que la naturaleza y calidad de su prestación guarde proporción directa con la categoría de la empresa o establecimiento turístico.
 - e) Tener debidamente garantizada en el establecimiento su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad, en los términos establecidos en la legislación vigente, y ser informadas de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
 - f) Recibir de la Administración turística la información, protección y auxilio cuando sea necesario para la defensa de sus derechos en sus relaciones con los proveedores de los servicios turísticos.
 - g) Ser informadas inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
 - h) Recibir factura o tique con el contenido previsto en la normativa vigente del precio abonado por el servicio turístico prestado.
 - i) Exigir que, en lugar de fácil visibilidad, se exhiba públicamente el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.
 - j) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.

- k) Acudir a un sistema de mediación en materia de turismo a través de mecanismos de naturaleza arbitral.
- l) Recibir de la Administración competente información sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de Canarias.
- m) Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.
- n) Participar, a través de sus organizaciones más representativas, en los procedimientos de adopción de decisiones públicas que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles.

Artículo 12. Obligaciones

A los efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación aplicable, las personas usuarias de servicios turísticos tienen la obligación de:

- a) Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- d) Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e) Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
- f) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Canarias.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes de las empresas turísticas

Artículo 13. Derechos de las empresas turísticas

A los efectos de la presente ley, y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, son derechos de las empresas turísticas:

- a) Ejercer libremente su actividad sin más limitaciones que las previstas en el ordenamiento jurídico.
- b) Recibir de los órganos competentes en materia de turismo la información necesaria, con carácter previo al inicio de la actividad y durante su desarrollo, sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa turística.

Este derecho comprende el acceso telemático tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a su actividad y el ejercicio de esta, como la posibilidad de realizar los trámites preceptivos para ello, en los términos legalmente establecidos.

- c) Ser informadas de las medidas y actuaciones relevantes que en materia turística lleve a cabo la administración turística.
- d) Participar a través de sus organizaciones más representativas y organizaciones sectoriales en los procedimientos de adopción de decisiones públicas relevantes que, relacionados con el turismo, pudieran afectarlas.
- e) Mantener incluida la información de sus instalaciones, sus características y su oferta específica en los catálogos, las guías, los directorios y los sistemas informáticos de la administración turística, en función del recurso o producto turístico o del ámbito al que se extiendan dichos instrumentos de promoción.
- f) Obtener el reconocimiento de la administración turística competente de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad.
- g) Acceder a las actividades de promoción turística que realice la administración turística en las condiciones que fije.
- h) Impulsar, a través de sus organizaciones o asociaciones sectoriales e intersectoriales, la realización de estudios e investigaciones, el desarrollo y la ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector turístico, o cualquier otra actuación que contribuya al progreso, la competitividad y la dinamización del turismo de Canarias.
- i) Solicitar subvenciones, ayudas y otros incentivos previstos para fomentar el desarrollo de su actividad.

Artículo 14. Deberes de las empresas turísticas

Son obligaciones generales de las empresas turísticas, sin perjuicio de la normativa que les sea aplicable, las siguientes:

- a) Presentar ante la administración turística competente las declaraciones o comunicaciones y facilitar la información y la documentación que sea exigible, en virtud de lo dispuesto en esta ley u otras normas, para el desarrollo de su actividad y utilizar la denominación de la actividad turística acorde a la modalidad, tipología, clasificación o categoría, que figure en la correspondiente declaración responsable, comunicación de inicio de actividad o, en su caso, de la correspondiente autorización.

b) Mantener vigentes y actualizados los seguros de responsabilidad civil, las fianzas y otras garantías equivalentes, a los que les obliga la normativa que les es de aplicación ya que a las personas que realicen las actividades o presten los servicios turísticos de esta ley se les exige la suscripción de un seguro de responsabilidad civil, u otra garantía equivalente, para cubrir los daños y perjuicios que puedan provocar en el desarrollo de su actividad.

Reglamentariamente se fijarán las coberturas mínimas a contratar, la suma máxima de indemnización por anualidad y siniestro, las franquicias, en su caso, la justificación documental de su suscripción, el colectivo objeto del seguro, en su caso, y cualesquiera otras condiciones.

c) Exhibir en un lugar de fácil visibilidad los diferentes distintivos acreditativos de clasificación, categoría y especialización del establecimiento, así como los distintivos de calidad, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido por la normativa correspondiente.

d) Ofrecer un producto adecuado a los objetivos y a las finalidades de la ley.

e) Hacer públicos los precios finales completos de todos los servicios que ofrezcan, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean aplicables a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al turista o usuario de los servicios turísticos.

f) Expedir factura desglosada de los servicios prestados, de acuerdo con los precios pactados o convenidos.

g) Cuidar del buen funcionamiento de los servicios y del mantenimiento correcto de las instalaciones y los equipamientos de los establecimientos mediante un seguimiento técnico periódico, e informar a los usuarios de los servicios turísticos de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas.

h) Velar por la seguridad, la tranquilidad, la comodidad y la intimidad de los usuarios de los servicios turísticos, garantizando un trato amable, cortés y respetuoso del personal empleado en la empresa.

i) Permitir el acceso libre y la permanencia a los usuarios de los servicios turísticos, sin más restricciones que las que vengan establecidas por el sometimiento a la ley, a las prescripciones específicas que regulen la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interior que establezcan estas mismas empresas. Este reglamento no podrá contener preceptos discriminatorios por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

j) Tener a disposición de los usuarios de los servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales y facilitárselas.

TÍTULO III

Ordenación de la actividad turística

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 15. Libertad de establecimiento y libre prestación de servicios de la actividad turística

El ejercicio de la actividad turística es libre, sin más limitaciones que el cumplimiento de la legislación vigente que sea aplicable, de manera que cualquier persona interesada en la prestación de servicios relacionados con la actividad turística puede establecerse en Canarias, previa presentación de la declaración responsable o de la comunicación y la obtención de la habilitación oportuna, en su caso, en los términos legalmente o reglamentariamente establecidos.

Artículo 16. Servicios turísticos

1. Tienen la consideración de servicios turísticos los siguientes:

a) El alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a las personas usuarias de servicios turísticos.

b) La intermediación, consistente en la organización o comercialización de viajes combinados.

c) La información turística y los servicios de información prestados por guías de turismo, cuando se facilite sobre los recursos o la oferta turística.

d) La organización de actividades de turismo activo, siendo estas las relacionadas con actividades deportivas que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollen, a las cuales les es inherente el factor riesgo o cierto grado de esfuerzo físico o destreza, y las integrantes del turismo ecológico o ecoturismo, siendo estas las que se basan en el aprecio, disfrute, sensibilización, estudio e interpretación de los recursos naturales.

e) La restauración y *catering* turísticos, referidos a aquellos establecimientos que se dedican de forma habitual y profesional, mediante precio, a servir a la persona usuaria de servicios turísticos comidas y bebidas para consumir en sus propias dependencias o en instalaciones ajenas al propio establecimiento.

f) Las actividades dirigidas a la organización de congresos, convenciones u otro tipo de eventos vinculados a la actividad empresarial.

2. Reglamentariamente podrá reconocerse carácter turístico a otros servicios distintos de los señalados en el apartado anterior.

3. La consejería competente en materia de turismo ejercerá la ordenación y el control sobre los servicios turísticos desarrollados reglamentariamente, en los términos establecidos en la presente ley.

Artículo 17. Actividades con incidencia en el ámbito turístico

Tienen la consideración de actividades con incidencia en el ámbito turístico las siguientes:

a) Las actividades deportivas, tales como las desarrolladas en campos de golf, puertos deportivos, campos de polo u otros.

b) El ocio, entretenimiento y esparcimiento, especialmente parques temáticos, acuáticos, zoológicos o botánicos.

c) Los balnearios, spas u otras instalaciones o actividades saludables relacionadas con el bienestar de las personas.

d) Las actividades de intermediación de servicios turísticos no incluidas en la letra b) del apartado 1 del artículo anterior.

e) Las actividades dirigidas a prestar servicios de recepción a las personas usuarias turísticas.

f) Las actividades relacionadas con el conocimiento de la lengua castellana por personas extranjeras, así como la prestación de servicios que potencien el turismo cultural en Canarias.

g) El transporte turístico, tales como autobuses con recorridos panorámicos, alquiler de bicicletas u otros.

Artículo 18. Ejercicio de actividades turísticas

1. Con carácter general, la construcción, ampliación, rehabilitación o reforma de establecimientos turísticos de alojamiento y el acceso o ejercicio de actividades turísticas no estarán sujetos a autorización, sin perjuicio del cumplimiento del deber de comunicación previsto en el artículo 14.a) de esta ley. Asimismo, cuando la actividad venga regulada mediante reglamentación turística específica, el promotor, explotador o prestador de la actividad deberá manifestar, mediante declaración responsable, el cumplimiento de los requisitos exigidos por dicha normativa, facilitando, asimismo, la información requerida o necesaria para el control de la actividad, de conformidad con lo que se disponga reglamentariamente.

Efectuada la comunicación previa, podrá iniciarse la actividad comunicada, correspondiendo a la Administración turística competente la comprobación posterior del cumplimiento de los requisitos establecidos en la reglamentación turística que le fuera de aplicación y de las previsiones de esta ley.

El régimen de comunicación previsto en este apartado se limita al ámbito turístico y su aplicación se efectuará sin perjuicio de la obligatoriedad de someterse a los controles y autorizaciones establecidos en el resto del ordenamiento jurídico aplicable, y, en especial a las de carácter medioambiental o territorial.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, se sujetará a autorización administrativa la construcción, ampliación, rehabilitación y apertura de establecimientos turísticos de alojamiento cuando, por razones medioambientales o de ordenación del territorio, esté legal o reglamentariamente restringida o limitada la creación de nueva oferta de alojamiento turístico y, especialmente, siempre que dichas limitaciones vengan justificadas en la ordenación territorial atendiendo a la capacidad de carga de las islas.

En estos casos, la autorización deberá obtenerse con carácter previo a la licencia de edificación o apertura y se otorgará por el respectivo cabildo insular. Transcurridos tres meses desde la solicitud de autorización por el peticionario sin obtener resolución expresa del órgano competente, se entenderá desestimada dicha solicitud.

3. Será objeto de habilitación previa el acceso y ejercicio de la actividad propia de los guías de turismo para quienes superen las pruebas de habilitación concernientes a los contenidos territoriales y lingüísticos que prevea la reglamentación específica y acrediten poseer la titulación requerida.

Artículo 19. Registro General Turístico

1. El Registro General Turístico es un registro público de naturaleza administrativa, custodiado y gestionado por la consejería competente en materia turística de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el que se contiene la información turística, referida a actividades y establecimientos procedentes de las administraciones competentes y las plazas de alojamiento adicionales derivadas de las iniciativas de renovación o sustitución edificatoria.

2. El registro atenderá al principio de publicidad.

3. Las inscripciones se efectuarán de oficio.

4. Las administraciones públicas canarias proporcionarán al Registro General Turístico la información de que dispongan en razón de sus competencias y se determine reglamentariamente.

5. Asimismo, se regulará reglamentariamente el sistema informático que dé soporte al registro, el procedimiento de inscripción y el de acceso a la información registrada, así como el contenido de las inscripciones registrales.

CAPÍTULO II
De los establecimientos y servicios turísticos
Sección 1.ª
Actividad turística alojativa

Artículo 20. Tipos de establecimientos de alojamiento turístico

1. Los servicios de alojamiento turístico se ofertarán dentro de alguna de las siguientes modalidades:
 - a) Hotelera.
 - b) Extrahotelera.
 - c) Casas rurales.
2. Todo alojamiento turístico exhibirá las placas identificativas correspondientes a su modalidad y categoría.

Subsección 1.ª
Modalidad hotelera

Artículo 21. Concepto

Los establecimientos hoteleros son instalaciones destinadas a dar servicio de alojamiento al público en general con o sin servicios complementarios y deberán cumplir los requisitos establecidos en esta ley y los que se establezcan reglamentariamente, especialmente los relativos a superficie y servicios mínimos.

Artículo 22. Clasificación y categorías

1. Los establecimientos de alojamiento hotelero se clasifican en los grupos siguientes:
 - a) Hoteles: son los establecimientos destinados a la prestación de un servicio de alojamiento turístico con o sin servicios complementarios que ocupan la totalidad o una parte independiente de un edificio o conjunto de edificios cuyas dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas propias e independientes, y que cumplen, además, el resto de requisitos establecidos reglamentariamente. Los ascensores y las escaleras de que dispongan los hoteles tendrán que ser de uso exclusivo.
 - b) Hoteles urbanos: son los que, además de tener las características del punto anterior, cumplen alguna de las siguientes circunstancias:
 - Que estén instalados o que se instalen en zonas calificadas y ordenadas como núcleo antiguo por los instrumentos de planeamiento general.
 - Que estén instalados o que se instalen en edificios amparados por la legislación reguladora del patrimonio histórico o que estén catalogados por los instrumentos de planeamiento y situados en núcleo urbano.
 - Que estén instalados o que se instalen ajustándose a lo que disponen los instrumentos de ordenación y planeamiento, como aptos para su ubicación en suelo urbano.
 - c) Hoteles apartamentos: son los establecimientos que, además de cumplir los requisitos establecidos para los hoteles, disponen de las instalaciones necesarias para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas en el interior de alguna unidad de alojamiento, y se ajustan a los requisitos establecidos reglamentariamente.
 - d) Hoteles rurales: aquellos inmuebles constituidos por una sola edificación, aunque puedan contar con unidades anejas interdependientes, que reúnan las condiciones de arquitectura tradicional canaria, definida conforme a las correspondientes normas de planeamiento, o de excepcional valor arquitectónico, normalmente aisladas, y en general, los vinculados a explotaciones agrícolas, ganaderas o forestales, localizados preferentemente en suelo rústico o, excepcionalmente, en cascos urbanos de valor histórico-artístico, delimitados en los respectivos planes de ordenación o por la normativa sectorial, siempre que se hallen enclavados en un entorno rural y no estén integrados en suelo declarado de uso turístico.
2. En los términos establecidos reglamentariamente y en función de la tipología, las instalaciones, el equipamiento y la calidad de los servicios ofertados, entre otros aspectos, los establecimientos de alojamiento hotelero, exceptuando los hoteles rurales, que tendrán una propia, se clasificarán en categorías identificadas con estrellas, además de las que reglamentariamente se pudieran establecer.
3. Reglamentariamente se podrán crear otros grupos de establecimientos hoteleros en función de los parámetros de calidad de las instalaciones y de los servicios ofertados.

Subsección 2.ª
Modalidad extrahotelera

Artículo 23. Concepto

1. El establecimiento turístico de alojamiento que ofrece servicio de alojamiento acompañado o no de otros servicios complementarios, que se publiciten como tales, compuestos por un conjunto de unidades de alojamiento

que cuentan con mobiliario, instalaciones, servicios y equipo adecuados para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas, y en condiciones que permitan su inmediata ocupación, cumpliendo las exigencias establecidas reglamentariamente.

2. Las unidades de alojamiento que integran estos establecimientos podrán ser, según su tipología constructiva y configuración, bloques de apartamentos, villas, chalés, bungalós o cualquier otra construcción análoga que conformen un todo homogéneo e independiente.

3. El uso de las unidades de alojamiento comprenderá, en su caso, el de los servicios y las instalaciones incluidos en el bloque o conjunto en el que se encuentren.

Artículo 24. Categorías

1. En los términos establecidos reglamentariamente, y en función de las instalaciones, el equipamiento y los servicios ofertados, entre otros aspectos, los establecimientos extrahoteleros se clasificarán en categorías identificables por llaves, además de las que reglamentariamente se podrán establecer.

2. Asimismo los establecimientos extrahoteleros se clasifican en dos grupos:

a) Edificios/complejos: son aquellos establecimientos integrados por todos los inmuebles de una misma edificación o complejo explotados conjuntamente.

b) Conjuntos: son aquellos establecimientos integrados por tres o más unidades de alojamiento ubicadas en un mismo inmueble o grupo de inmuebles, contiguos o no, ocupando solo una parte de los mismos.

Artículo 25. Principio de unidad de explotación

1. Los establecimientos de alojamiento turístico en la modalidad extrahotelera serán gestionados bajo el principio de unidad de explotación, correspondiéndole su administración a una única persona titular, sobre la que recae la responsabilidad administrativa derivada de su funcionamiento, bien sea en la modalidad edificio/complejo o en la de conjunto.

2. Será requisito imprescindible para operar en cualquiera de las modalidades de edificio/complejo o conjunto contar con acuerdo unánime de todos los propietarios de la edificación por plazo no inferior a 10 años, como título habilitante, salvo en los casos de titular único y mientras se de esa situación jurídica.

3. La empresa explotadora deberá poder acreditar fehacientemente ante la Administración turística, en los términos dispuestos reglamentariamente, la titularidad de la propiedad u otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de las unidades de alojamiento que constituyen el establecimiento así como el acuerdo unánime de todos los propietarios.

Subsección 3.ª

Modalidad casa rural

Artículo 26. Casas rurales

1. Son casas rurales aquellos establecimientos ubicados en inmuebles enclavados en suelo rústico, y cuya edificación constituye un bien integrante del patrimonio histórico de la Comunidad Autónoma de Canarias, incluido en alguno de los instrumentos previstos en el artículo 15 de la *Ley 4/1999, de 15 de marzo, de Patrimonio Histórico de Canarias*, o norma que la sustituya, y que están dotadas del equipamiento e instalaciones necesarias para la conservación, manipulación y consumo de alimentos.

2. La modalidad de casa rural tendrá una única categoría sin perjuicio de que el Gobierno de Canarias pueda otorgar, a propuesta del Consejo Regional de Turismo, la distinción de “alojamiento rural excelente” a aquellas casas que posean especiales características arquitectónicas y calidad de entre las de su clase en sus instalaciones y servicios, espacios libres y zonas recreativo-deportivas y, en su caso, estén situados en lugares de particular atractivo paisajístico, tranquilidad ambiental, situación privilegiada y análogos y conserven el amueblamiento y elementos decorativos interiores típicos del lugar.

3. En caso de que la casa rural se implante en suelo clasificado como no urbanizable, la inscripción en el Registro General Turístico se entiende sin perjuicio de su previa tramitación como actuación de interés público conforme con la normativa que le sea de aplicación.

CAPÍTULO III

Actividad de intermediación turística

Artículo 27. Empresas de intermediación turística

Se entienden por empresas de intermediación turística las que desarrollan actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

Artículo 28. Clasificación

1. Las actividades de intermediación turística se clasifican en los siguientes tipos:
 - a) Agencias de viajes.
 - b) Mediadores turísticos.
 - c) Centrales de reservas.
2. Reglamentariamente se establecerán los requisitos exigibles a las empresas de intermediación turística.

Artículo 29. Las agencias de viajes

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que se dedican a la organización o venta de los denominados viajes combinados, tal y como se definen en el artículo 151 del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

La condición legal y la denominación de agencia de viajes quedan reservadas exclusivamente a las personas a que se refiere este apartado.

2. Para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros y viajeras, en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, las agencias de viajes tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía, cuya cuantía, características y, en su caso, procedimiento para hacerla efectiva, se establecerán reglamentariamente.

3. La clasificación y régimen administrativo aplicable a estas empresas turísticas serán establecidos reglamentariamente.

4. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la observancia de lo previsto en el libro cuarto del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 30. Mediadores turísticos y centrales de reservas

1. Se entiende por mediador turístico aquella persona física o jurídica que se dedica a la prestación de servicios turísticos consistentes en la organización de excursiones, visitas guiadas u otros servicios análogos que no tengan la consideración de viajes combinados.

2. Se entiende por central de reserva a la persona física o jurídica que desarrolla la actividad de intermediación turística que consiste principalmente en reservar servicios turísticos de forma individualizada. Las centrales de reserva no tienen capacidad para organizar viajes combinados.

CAPÍTULO IV**Otras actividades turísticas****Artículo 31. Actividad de informadores y guías turísticos**

La profesión de guía turístico consiste en la actividad que realizan las personas que se dedican profesionalmente con carácter habitual y retribuido a la prestación de servicios de información e interpretación del patrimonio histórico y natural, de los bienes de interés cultural, de los bienes catalogados y del resto de los recursos turísticos de Canarias a los turistas y visitantes.

La actividad de informadores y guías turísticos será regulada reglamentariamente con expresión de la habilitación que se exija, forma de obtenerla, conocimientos adecuados que se requieran y demás requisitos que redunden en beneficio de la calidad de su actividad.

Artículo 32. Actividad de restauración

1. Tendrán la consideración de establecimientos de restauración los que, estando abiertos al público en general, se dediquen de forma profesional, habitual y mediante precio, a servir comidas, otros alimentos y bebidas para ser consumidas en el propio local.

2. No tendrán la consideración de establecimientos que prestan servicios turísticos de restauración a los efectos de esta ley:

- a) Aquellos, cualquiera que sea su titular, en que el servicio de restauración se preste de forma gratuita o asistencial.
- b) Los que sirvan comidas o bebidas a colectivos particulares excluyendo al público en general, tales como comedores universitarios, escolares o de empresa.
- c) Los existentes en las empresas turísticas de alojamiento siempre que estén estrictamente destinados a los usuarios del servicio turístico.

- d) Los que presten servicios de suministro de comidas o bebidas a domicilio.
- e) Los prestados en medios de transporte.
- f) Los prestados a través de máquinas expendedoras.
- g) Los que consistan en servir comidas o bebidas de manera ambulante, es decir, fuera de un establecimiento abierto al público, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos, y los que consistan en la venta de bebidas o comidas en instalaciones que se montan de forma ocasional con motivo de ferias, fiestas o mercados.

2. La realización de dichas actividades podrá comunicarse a la administración turística a efectos de su inscripción en el correspondiente registro.

3. Reglamentariamente, el Gobierno de Canarias establecerá los requisitos para el ejercicio de las actividades de restauración, así como las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos en los que se desarrollen.

CAPITULO V

Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico

Artículo 33. Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico

1. Las personas propietarias de los establecimientos de alojamiento turístico o las personas explotadoras con el consentimiento expreso de las personas propietarias tienen que comunicar la baja temporal o definitiva de la actividad a la administración competente, que la debe inscribir en el correspondiente registro general turístico.

2. La administración turística competente también puede disponer de oficio las bajas temporales o definitivas, tras la instrucción del correspondiente expediente y la notificación de la resolución al titular o titulares de la propiedad y de la explotación, según el caso, en los términos y las condiciones previstos en la presente ley y reglamentariamente.

3. Con respecto a las viviendas objeto de comercialización turística sometidas al régimen de propiedad horizontal, la baja definitiva se produce de manera automática una vez que se cumplen diez años desde la presentación de la declaración responsable, si no se comunica la prórroga en las condiciones mencionadas en esta ley.

Artículo 34. Baja temporal

1. Los establecimientos podrán estar en situación de baja temporal durante el plazo máximo de tres años, de conformidad con el procedimiento que se determine reglamentariamente. En caso de que no se comunique la reapertura de los establecimientos antes de la expiración de este plazo, la administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a la situación de baja definitiva, previa audiencia de la persona interesada.

2. La reapertura de establecimientos en situación de baja temporal solo podrá instarse mediante la oportuna comunicación, antes de la expiración del plazo máximo previsto en el apartado 1 anterior y siempre que se mantengan al menos las condiciones expuestas en la declaración responsable.

Artículo 35. Baja definitiva

1. La baja definitiva de un establecimiento de alojamiento turístico tiene que comprender la de la autorización turística sectorial otorgada en su momento o la pérdida de efectos de la declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa presentada, así como la de la totalidad de las plazas del establecimiento.

2. En todos los casos, la baja definitiva implica la revocación de las autorizaciones turísticas del establecimiento o la pérdida de efectos de la declaración responsable y la cancelación de la inscripción en los registros turísticos.

TÍTULO IV

Fomento de la actividad turística

CAPÍTULO I

Unidad de destino

Artículo 33

A los efectos de esta ley, Canarias, en su conjunto, se considera como una unidad de destino turístico, con tratamiento unitario en su promoción fuera del archipiélago.

CAPITULO II

Acciones de promoción turística

Artículo 34. Programas de promoción

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

2. El Gobierno de Canarias promoverá el desarrollo de acciones y campañas dirigidas a la puesta en valor de los recursos turísticos, la diversidad de los mismos y la calidad de las actividades y servicios turísticos.

3. Las campañas de promoción se dirigirán a promover un turismo responsable y sostenible en las que se presente como el principal de sus atractivos la identidad, la cultura, las costumbres, el paisaje y el patrimonio histórico y cultural de Canarias.

Artículo 35. Programas de fomento

1. El Gobierno de Canarias fomentará los valores asociados al turismo entre la población canaria con el fin de hacerla partícipe de los beneficios asociados al mismo como comunidad receptora.

2. El Gobierno de Canarias propiciará, en la toma de decisiones, que el turismo sirva para la mejora del nivel de vida de la población residente, que el patrimonio cultural y natural no se afecte y que se integre en el tejido económico y social de Canarias.

TÍTULO V Planificación

CAPÍTULO I

Ordenación del suelo y del territorio

Artículo 36. Calificación turística del suelo

1. Los instrumentos de ordenación territorial son los encargados de localizar los suelos para la implantación de los usos turísticos de acuerdo a lo prevenido en la legislación sobre ordenación del territorio.

2. Los instrumentos de ordenación urbanística son los encargados de detallar el uso, la tipología y las condiciones edificatorias de cada parcela o solar de acuerdo con las previsiones de la legislación sectorial aplicable.

Artículo 37. Conservación y renovación edificatoria

1. El deber de conservación de los terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tendrá el contenido y límites previstos en la legislación estatal de suelo, en la ley del suelo y espacios protegidos de Canarias y en la legislación específica para determinadas categorías de bienes.

2. Las actuaciones de rehabilitación edificatoria y de regeneración y renovación urbana tienen la consideración de actuaciones de transformación urbanística y edificatoria, conforme a lo regulado en la legislación básica, siéndoles de aplicación el régimen legal establecido a las actuaciones de urbanización, las actuaciones de dotación o las actuaciones edificatorias, según sea su objeto. Cuando la actuación de renovación establecida en el planeamiento municipal o en un plan de modernización, mejora e incremento de la competitividad, se pretenda ejecutar en suelos urbanizables o urbanos no consolidados en proceso de gestión y ejecución, los beneficios, cargas y obligaciones derivados de los convenios de renovación suscritos no alterarán los procesos de equidistribución, cesión y urbanización efectuados o, en su caso, no ultimados sobre tales suelos, que continuarán gestionándose y ejecutándose en sus mismos términos, sin perjuicio de las obligaciones que corresponda afrontar a los firmantes de los convenios de renovación con la administración actuante.

Artículo 38. Imprescriptibilidad de infracciones en espacios privados no edificables

1. Los espacios libres o áreas no edificables de titularidad privada, no podrán ser transformados, ocupados o edificados en contradicción con el destino previsto tanto en el planeamiento como en el correspondiente expediente de autorización de la explotación turística.

2. La transformación, ocupación o supresión de dichos espacios libres o áreas no edificables de titularidad privada, tendrán el mismo régimen jurídico reconocido por la legislación urbanística a los espacios libres y zonas verdes públicas, en cuanto a la imprescriptibilidad de la potestad de la Administración pública para restablecer el ordenamiento infringido. Tal medida se extenderá durante la vida útil de la edificación o instalación de que se trata, incluso aunque esta deje de ser explotada turísticamente, al construir un módulo legal turístico determinante de la calidad del producto.

La inspección turística de la comunidad autónoma, así como las inspecciones urbanísticas de las distintas Administraciones públicas, procederán a denunciar la transformación, ocupación o supresión de tales áreas no edificables al objeto de su recuperación.

CAPÍTULO II Municipio turístico

Artículo 39. Estatuto del municipio turístico

1. Respetando los principios generales establecidos en esta ley y la legislación sobre régimen local, por decreto del Gobierno de Canarias se aprobará el estatuto del municipio turístico.

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

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

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

El estatuto del municipio turístico podrá diversificar la condición de municipio turístico en virtud del grado de cumplimiento de los criterios y obligaciones establecidos.

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

- a) La elaboración de los planes y programas turísticos de la Administración del Gobierno de Canarias.
- b) Las líneas y medidas de fomento económico establecidas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- c) Las actividades de la administración del Gobierno de Canarias dirigidas a la promoción interior y exterior del turismo.
- d) Las políticas de implantación o mejora de infraestructuras y servicios que incidan especialmente en el turismo y sean impulsadas por los distintos departamentos de la Administración del Gobierno de Canarias.

4. El estatuto del municipio turístico establecerá mecanismos de financiación para compensar el esfuerzo financiero de los municipios turísticos, motivado por la actividad turística, en la prestación de servicios. A estos efectos, podrá prever mecanismos convencionales de financiación condicionada entre la Administración del Gobierno de Canarias y los municipios turísticos o la participación de los municipios turísticos en instrumentos de financiación municipal no condicionada, de acuerdo con lo que establezca la legislación en materia de régimen local.

5. La condición de municipio turístico se adquirirá después de la verificación del cumplimiento de los criterios y obligaciones por parte del departamento del Gobierno de Canarias competente en materia de turismo, a través del procedimiento que, con respeto a la autonomía local, se regule reglamentariamente.

Artículo 40. Apoyo al desarrollo competitivo y sostenible de los municipios turísticos

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

- a) Reconocerá el esfuerzo financiero de los municipios que sufran un desequilibrio presupuestario por la prestación de servicios adicionales motivados por la actividad turística.
- b) Apoyará las acciones de promoción de los municipios que redunden en la mejora de la competitividad de los servicios turísticos públicos o privados que en ellos se presten.
- c) Fomentará el desarrollo de iniciativas dirigidas a la mejora de calidad percibida por las personas usuarias de servicios turísticos y visitantes, de la gestión sostenible del espacio turístico y la accesibilidad integral a sus recursos turísticos.
- d) Apoyará acciones que redunden en el bienestar de las personas residentes.

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

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

TÍTULO V

Formación técnico-profesional turística

Artículo 41. Hoteles-escuela

El Gobierno de Canarias, a través de la consejería competente en materia turística, potenciará los hoteles-escuela, con los siguientes criterios:

- a) Estarán abiertos a la realización de prácticas de todos los niveles formativos de turismo, aunque podrán establecer requisitos mínimos de admisión.

- b) Organizarán programas de alta especialización y reciclaje de profesionales, impulsando la aplicación de la tecnología más moderna disponible en el sector.
- c) Procurará la homologación de las enseñanzas y titulaciones a nivel internacional.

Artículo 42. Formación profesional reglada y ocupacional

El Gobierno de Canarias propiciará la unificación de criterios en los programas y estudios de la formación reglada y ocupacional.

Asimismo el Gobierno de Canarias tenderá a la equiparación de titulación entre la formación reglada y la ocupacional, estableciendo reglamentariamente los requisitos de esa equiparación sobre la base de identidad de programas y elementos de ambas enseñanzas.

Todo ello, sin perjuicio de la competencia atribuida al Estado por el artículo 149.1.30 de la Constitución.

Artículo 43. Escuela Oficial y estudios superiores de turismo

1. El Gobierno de Canarias propiciará la celebración de convenios con las universidades canarias para la elaboración de programas y planes de estudios superiores en materia turística, determinando las especialidades, el nivel, el plan de estudios y la homologación de titulaciones.

En tales convenios participarán las consejerías competentes en materias de turismo y de educación.

2. La Escuela Oficial de Turismo de Canarias velará por la calidad de los estudios técnicos especializados en materia turística, en tanto se integren en el sistema universitario.

Artículo 44. Otros apoyos a la formación turística

1. Cualquier entidad educativa podrá ofrecer cursos de especialización o postgrado dirigidos a profesionales del turismo, coordinando su actuación con la consejería competente en materia turística.

2. Esta consejería prestará apoyo a la formación turística mediante becas y otras ayudas, especialmente destinados a la adquisición de conocimientos y tecnologías de vanguardia, nuevas especialidades y formación de profesores, así como a la iniciación y perfeccionamiento en el conocimiento de lenguas extranjeras.

TÍTULO VI

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones y sanciones

Artículo 45. Infracciones administrativas

1. Son infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley.
2. Las disposiciones reglamentarias de ordenación del turismo podrán, dentro del marco de lo establecido en la presente ley, complementar o especificar las conductas contrarias a lo dispuesto en la misma.
3. Las infracciones a la normativa turística se clasifican en leves, graves y muy graves.
4. La comisión de una infracción administrativa en materia de turismo dará lugar a la tramitación del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo previsto en el presente título.

Artículo 46. Personas responsables

Son responsables de las infracciones turísticas las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, que realicen las acciones u omisiones tipificadas por esta ley.

CAPÍTULO II

Infracciones turísticas

Artículo 47. Infracciones muy graves

Se consideran infracciones muy graves a la disciplina turística:

1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado o sin la habilitación preceptiva para ello.
2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una comunicación o declaración responsable.
3. No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio.
4. Carecer de la documentación sustancial que, de acuerdo con la declaración responsable o comunicación presentada, la persona interesada haya asegurado poseer, habiendo iniciado el ejercicio de la actividad o prestación del servicio.

5. No contratar o no mantener en vigor la póliza de los seguros de responsabilidad civil en los términos previstos en la normativa que resulte de aplicación.

6. El incumplimiento en los establecimientos turísticos de alojamiento de los estándares turísticos de densidad, infraestructura o servicio.

7. No prestar un servicio según lo convenido entre las partes, cuando de ello se deriven perjuicios graves para el usuario.

Se considerará que los perjuicios son graves cuando afecten a la salud o seguridad de los usuarios turísticos o representen una pérdida importante e irreversible de dinero o de valor de sus bienes.

8. La negativa u obstaculización a la actuación de la inspección turística que llegue a impedir el ejercicio de las funciones que legal o reglamentariamente tenga atribuidas o la aportación a aquella de información o documentos falsos y cuando se impida el acceso a los establecimientos o se imposibilite la constatación de la totalidad de los requisitos que exige la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o el funcionamiento de los establecimientos turísticos o su clasificación y, particularmente, los que afecten a la salud y seguridad de los usuarios turísticos.

9. Los atentados y acciones perjudiciales para la imagen turística de Canarias o de cualquiera de sus destinos turísticos, que constituyan infracción de la normativa turística o de las leyes sectoriales.

Se considerarán atentados o acciones perjudiciales para la imagen turística de Canarias o de sus destinos turísticos las conductas que falseen, dañen, menoscaben o deterioren dicha imagen.

10. El incumplimiento de las normas legales relativas al principio de unidad de explotación de establecimientos de alojamiento.

11. La falsedad en las declaraciones responsables, cuando se refiera a datos que afecten gravemente a la salud y seguridad de los usuarios turísticos.

Se entiende que la falsedad afecta a la seguridad de los usuarios turísticos cuando verse o se refiera al cumplimiento de la normativa sobre protección contra incendios, seguridad de las edificaciones y locales y condiciones de salubridad y seguridad de las instalaciones industriales, deportivas o de ocio, determinando dicha falsedad la ocultación del estado de riesgo que la normativa incumplida pretende evitar.

12. El incumplimiento o alteración de las condiciones necesarias y determinantes para el ejercicio de la actividad turística que hayan servido de presupuesto para la correspondiente autorización o comunicación previa.

13. El ejercicio profesional realizado con incumplimiento de las normas turísticas.

14. La oferta, publicidad o comercialización de actividades o servicios turísticos que no sean acordes a la modalidad, tipología, clasificación o categoría que figure en la correspondiente declaración responsable, comunicación de inicio de actividad o, en su caso, de la correspondiente autorización.

15. Llevar a cabo por parte de las personas físicas o jurídicas que sean titulares o explotadoras de los canales o sistemas de promoción, publicidad o comercialización utilizados, la comercialización o publicidad relativa a estancias turísticas que no hayan presentado la declaración responsable de inicio de actividad o que hayan sido dadas de baja en el Registro General Turístico de Canarias por incumplimiento de requisitos y condiciones, una vez les sea comunicada esta última circunstancia por la Administración turística.

16. El incumplimiento por los canales o sistemas de promoción, publicidad o comercialización utilizados de los requerimientos de la Administración en orden a retirar contenidos o imposibilitar su acceso en relación a la información y publicidad de ofertas ilícitas, así como la negativa u obstaculización a facilitar información requerida por la Administración turística.

Artículo 48. Infracciones graves

Constituyen infracciones graves a la normativa turística:

1. No disponer de las instalaciones, sistemas o servicios obligatorios, según la normativa turística, o tenerlos en mal estado de conservación o funcionamiento.

2. Las deficiencias manifiestas o generalizadas en la prestación de los servicios, locales, instalaciones y enseres, así como la falta o deficiencia grave en la limpieza de los mismos.

3. El mal trato de palabra, obra u omisión al usuario turístico.

4. Carecer de las hojas de reclamación obligatorias, no facilitarlas a los clientes o no tramitarlas en tiempo y forma.

5. No expedir o no hacer entrega al usuario turístico de las facturas por los servicios prestados.

6. La contratación de personal que carezca de la titulación o cualificación preceptiva para prestar los servicios que la requieran.

7. La obstaculización o resistencia a la actuación de la inspección de turismo, que no llegue a impedirla.

8. La falta de comparecencia de los empresarios o sus representantes a las citaciones efectuadas por los inspectores de turismo en la forma determinada en esta ley.

9. Carecer o no facilitar el libro de inspección cuando una norma prevea el deber de disponer del mismo.

10. La publicidad turística engañosa, ofertas equívocas o cualquier forma de sugestión que haga inferir una mayor calidad en las instalaciones o servicios de la que es real.

11. La sobrecontratación de plazas que origine exceso de reservas que no pueda ser atendido.
12. El incumplimiento de las normas sobre reservas y cancelaciones de plazas y la falta de prestación de un servicio convenido, cuando suponga un perjuicio manifiesto para el cliente.
13. El ejercicio profesional realizado con incumplimiento de las normas sobre prestación de servicios turísticos.
14. La falsedad en las comunicaciones previas y declaraciones responsables en los supuestos no contemplados en el apartado 11 del artículo anterior.
15. El incumplimiento de los deberes de conservación de la calidad de los establecimientos prevista en esta ley.
16. Las infracciones tipificadas como muy graves que por razón de su intencionalidad, naturaleza, ocasión o circunstancias no deban considerarse como tales.
17. No presentar el informe de la inspección técnica de establecimientos turísticos, habiendo sido sancionado previamente por haber cometido la infracción contemplada en el artículo 77.9 de la presente ley.

Artículo 49. Infracciones leves

Se consideran infracciones turísticas leves:

1. La carencia de anuncios, distintivos, señales o información de exposición pública obligatoria, la negativa a facilitarla o cualquier forma de ocultación de los mismos.
2. El trato descortés con la clientela.
3. Las conductas disuasorias de la solicitud de información.
4. Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de sus locales, instalaciones y enseres, o en la higiene y decoro del personal que cause molestias a los usuarios.
5. No confeccionar las facturas con arreglo a las prescripciones reglamentarias, o no conservar duplicados de las que se hayan expedido.
6. Las acciones u omisiones que, en orden a la labor inspectora o de comprobación técnica, impliquen un mero retraso en el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.
7. Cualquier otra infracción que, estando tipificada como grave, no mereciera esta consideración por razón de su falta de intencionalidad, naturaleza, ocasión o circunstancia y, en particular, las infracciones graves cuando se constate que el restablecimiento de la legalidad ha sido inmediato, sin que resulten afectados los derechos de los usuarios o cuando, constatada por la inspección actuante la comisión de la infracción tipificada en el número 2 del artículo 76, se restablezca la legalidad dentro del plazo que determine aquella en función de la entidad y naturaleza de los incumplimientos y del plazo de prescripción de las infracciones.
8. No presentar en los plazos establecidos el informe resultante de la inspección técnica de establecimientos turísticos.

Artículo 50. Tipología de sanciones

Por la comisión de infracciones a la disciplina turística podrán imponerse las siguientes sanciones:

1. Apercibimiento.
2. Multa.
3. Suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional.
4. Revocación de la autorización turística.
5. Clausura definitiva del establecimiento.

Artículo 51. Supuestos en que proceden y forma de imposición

1. El apercibimiento procederá en los supuestos de infracciones leves, cuando no exista reincidencia y no se estime conveniente la imposición de multa.
2. Las multas se impondrán según la siguiente escala:
 - a) En las infracciones leves, hasta 1.500 euros.
 - b) En las graves: Entre 1.501 y 30.000 euros.
 - c) En las muy graves: Entre 30.001 y 300.000 euros.

Para su graduación se atenderá a los perjuicios causados, la trascendencia social, la reincidencia, la intencionalidad especulativa, el lucro ilícito obtenido, la posición del infractor en el mercado y la repercusión sobre la imagen turística, la modalidad y categoría del establecimiento o características de la actividad de que se trate y las repercusiones para el resto del sector, así como la inmediatez en el restablecimiento de la legalidad siempre que no resulten afectados los derechos de los usuarios turísticos. En la resolución sancionadora deberá constar, particular y pormenorizadamente, la consideración efectuada de dichos criterios en la determinación de la cuantía de la sanción que se imponga.

Las cuantías de las multas podrán ser revisadas por el Gobierno de Canarias, cuando por el transcurso del tiempo, las mismas se consideren desfasadas.

3. La suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional, se impondrá en los supuestos de infracciones muy graves, como sanción principal o accesoria a la multa, en la siguiente forma:

- a) Entre un día y seis meses de suspensión, cuando exista reincidencia en la comisión de faltas graves.
- b) Entre seis meses y un año de suspensión, cuando exista reincidencia en las faltas muy graves.

4. La clausura definitiva del establecimiento procederá en el caso de infracciones muy graves cuando el responsable haya sido sancionado dos o más veces por ese tipo de infracciones en el transcurso de tres años consecutivos y medien graves perjuicios para los intereses turísticos de Canarias derivados de la conducta del infractor.

Artículo 52. Prescripción

1. Las infracciones turísticas prescriben:

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

2. Las sanciones prescribirán:

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

3. El cómputo del plazo de prescripción será:

- a) El de las infracciones, desde el día de la comisión de la misma.
- b) El de las sanciones, desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

4. La prescripción se interrumpe:

a) La de las infracciones, con la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

b) La de las sanciones, por la iniciación, con conocimiento del sancionado, del procedimiento de ejecución, reanudándose el plazo de prescripción si aquel estuviese paralizado durante más de un mes.

CAPÍTULO II

Procedimiento sancionador

Artículo 53. Competencias

1. La imposición de sanciones por infracciones muy graves corresponde:

- a) Al Gobierno de Canarias:
 - Multas de más de 150.253,02 euros.
 - Clausura definitiva del establecimiento.
- b) Al titular del departamento competente en materia turística:
 - Multas comprendidas entre 30.001 euros y 150.253,01 euros.
 - Suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional.

2. La imposición de sanciones por infracciones graves y leves se hará por el órgano que determine el reglamento orgánico de la consejería con competencias turísticas.

Artículo 54. Procedimiento

1. La imposición de sanciones se hará previo expediente, que se sujetará a los principios previstos en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

2. En el procedimiento se tendrán en cuenta, además, las siguientes reglas:

a) Las actas de inspección turística que se levanten deberán contener los requisitos formales previstos en la normativa vigente sobre el ejercicio de la potestad sancionadora.

b) La instrucción del procedimiento se llevará a cabo de conformidad con dicha normativa.

En el supuesto de infracciones que pudieran ser calificadas como leves, la instrucción se podrá llevar a cabo por el procedimiento simplificado.

3. Se podrán adoptar medidas provisionales o cautelares, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

Entre tales medidas se podrá adoptar la de suspensión temporal de la actividad hasta la resolución del procedimiento, si la infracción pudiera dar lugar a la clausura definitiva del establecimiento.

4. El órgano que resuelva el procedimiento sancionador publicará las sanciones firmes de carácter muy grave y excepcionalmente las graves. Asimismo, procederá a su anotación en el Registro General Turístico.

CAPÍTULO III Inspección turística

Artículo 55. Cometidos de la inspección turística

1. La inspección turística de Canarias ejercerá las siguientes funciones:
 - a) La constatación del cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de las empresas turísticas.
 - b) La verificación de la existencia de infraestructuras y dotación de los servicios obligatorios, según la legislación turística.
 - c) La obtención y canalización de información de cualquier clase relativa a la situación real del turismo en Canarias.
 - d) Velar por la igualdad en la aplicación de las normas relativas a establecimientos y actividades turísticas.
 - e) Cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se le atribuya.
2. Para el ejercicio de las funciones previstas en el número anterior, la inspección turística podrá utilizar, entre otros medios, los siguientes:
 - a) El levantamiento de actas de inspección.
 - b) Efectuar visitas de comprobación.
 - c) Emitir informes.
 - d) Efectuar citaciones a los empresarios turísticos o sus representantes, con los requisitos y efectos previstos en el artículo 40 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.
3. Los datos de carácter personal obtenidos por la Administración turística en el desempeño de sus funciones inspectoras tiene carácter reservado y solo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de la normativa turística, así como para la imposición de las sanciones que procedan.

Se autoriza que los datos de carácter personal puedan ser cedidos o comunicados por terceros a la inspección turística, siempre que lo sean para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones inspectoras, sin que sea necesario obtener el consentimiento del interesado.

Artículo 56. Obligación de colaboración

1. Los titulares de empresas turísticas, sus representantes y trabajadores, así como los demás sujetos responsables del cumplimiento de las normas turísticas, están obligados cuando sean requeridos:
 - a) A atender debidamente a los inspectores de turismo.
 - b) A acreditar su identidad y la de quienes se encuentren en los establecimientos turísticos.
 - c) A colaborar con ellos con ocasión de visitas u otras actuaciones inspectoras.
 - d) A declarar ante el funcionario actuante sobre cuestiones que afecten a las comprobaciones inspectoras, así como a facilitarles la información y documentación necesarias para el desarrollo de sus funciones.Quienes representen a los sujetos inspeccionados deberán acreditar documentalmente tal condición si la actuación se produjese fuera del domicilio o centro de trabajo visitado.
2. Toda persona natural o jurídica estará obligada a proporcionar a la inspección turística toda clase de datos, antecedentes o información con trascendencia en los cometidos inspectores, siempre que se deduzcan de sus relaciones económicas, profesionales, empresariales o financieras con terceros sujetos a la acción inspectora, cuando a ello sea requerida en forma.

En particular, los intermediarios y cualquier persona que intervenga en la publicidad, el ofrecimiento o la mediación de un servicio o actividad turística.
3. La obligación de los profesionales de facilitar información no alcanza a aquellos datos confidenciales a que hubieran accedido por su prestación de servicios de asesoramiento y defensa o con ocasión de prestaciones o atenciones sanitarias, salvo conformidad previa y expresa de los interesados.
4. El incumplimiento de estos requerimientos se considerará como infracción por obstrucción conforme a lo dispuesto en esta ley.
5. Reglamentariamente se determinará la forma y requisitos aplicables a los referidos requerimientos.
6. De conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, la transmisión a la inspección turística de aquellos datos personales que sean necesarios para el ejercicio de la función inspectora, en virtud de su deber de colaboración, no estará sujeta a la necesidad de consentimiento del interesado.

Los datos que hubieran sido transmitidos únicamente se emplearán para ejercicio de las competencias atribuidas por esta ley a la inspección de turismo.

Las obligaciones a las que se refiere el presente artículo deben cumplirse con carácter general del modo y en los plazos que se determinen por reglamento o mediante el requerimiento individualizado de la Administración turística.

Artículo 57. Libro de inspección

A los efectos de permitir el cumplimiento de la labor inspectora, las empresas turísticas dispondrán de un libro de inspección de las características que reglamentariamente se determinen, que tendrán a disposición de los inspectores en todo momento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a la presente ley, de igual o inferior rango. Especialmente se derogan la *Ley 7/1985, de 6 de abril, de ordenación del Turismo de Canarias*, los artículos 12, 17, 2 y 3, y 19 a 21 de la *Ley 6/2009, de 6 de mayo, de medidas urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo*, las disposiciones adicionales de la *Ley 14/2014, de 26 de diciembre, de Armonización y Simplificación en materia de Protección del Territorio y de los Recursos Naturales*, la *Ley 2/2013, de 29 de mayo, de renovación y modernización turística de Canarias*, las Directrices de Ordenación del Turismo contenidas en la *Ley 9/2003, de 14 de abril, por la que se aprueban las Directrices de Ordenación General y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias*, la *Ley 6/2002, de 12 de junio, sobre medidas de ordenación territorial de la actividad turística en las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma*.

DISPOSICIONES FINALES**Primera**

Se autoriza al Gobierno de Canarias para desarrollar la presente ley.

Se establece un plazo máximo de dieciocho meses desde la publicación de la presente ley en el *Boletín Oficial de Canarias* para aprobar su desarrollo reglamentario.

Segunda

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el *Boletín Oficial de Canarias*.



Parlamento de Canarias