DISPOSICIONES GENERALES

LEHENDAKARITZA

3545

LEY 13/2016, de 28 de julio, de Turismo.

Se hace saber a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi que el Parlamento Vasco ha aprobado la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En el año 1994 se aprobó una Ley de Turismo innovadora para el momento, y vino a regular la actividad de las empresas operantes en el sector turístico, la garantía de las personas usuarias y el papel de las administraciones públicas. Esta Ley, 6/1994 de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, fue modificada posteriormente en 2008, produciéndose una actualización de diversas figuras alojativas, incluyendo unas, como las casas rurales, y eliminando otras, como las viviendas turísticas y los alojamientos en habitaciones en casas particulares, además de realizar otras modificaciones en el sentido de mejorar el texto de la ley.

La aprobación de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, supuso la necesidad de modificar la ley, modificación importante que se realizó mediante el capítulo VI de la Ley 7/2012, de 23 de abril, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, al sustituirse el régimen de autorización previa al ejercicio de actividad por la Administración por el régimen de declaración responsable de que se reúnen los requisitos legales y reglamentarios para el ejercicio de la actividad, de que se dispone de la documentación que así lo acredita y del compromiso a mantener su cumplimiento durante el tiempo de ejercicio de la actividad. La presentación de la declaración responsable permite el inicio de la actividad desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección de la Administración turística y de las que correspondan a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias. Se establece el principio de libertad de establecimiento de las empresas turísticas, pero con la obligación de que, con carácter previo al inicio de la actividad, deberán presentar ante la Administración turística una declaración responsable.

La presente ley mantiene el régimen de declaración responsable para el inicio de la actividad y las modificaciones sustanciales, así como para el fin de la actividad. Por otra parte, mantiene el conjunto de preceptos impuestos por la directiva antes citada en lo que se refiere a la creación de un espacio interior en la UE sin fronteras, garantizando la libre circulación de servicios y establecimiento en dicho espacio; favorece la competitividad empresarial garantizando condiciones de igualdad en la competencia, cada vez más globalizada (objetivo este que podría entrar en contradicción si se permitiera el tráfico turístico fuera de la regulación turística a la cual otras empresas sí tendrían la obligación de ajustar su oferta), entendiendo también que una oferta de servicios turísticos no regulada puede generar efectos impredecibles, aleatorios y, por tanto, indeseables, en el sector y, a la postre, en la imagen de Euskadi; y finalmente protege a la persona usuaria de actividades y servicios turísticos, y le ofrece una oferta de calidad; calidad que, debe recordarse, tiene una significada presencia en los diversos planes de competitividad elaborados por esta Administración y en la definición de la visión del turismo en Euskadi.

La presente ley se fundamenta en el artículo 10.36 del Estatuto de Autonomía, que atribuye a Euskadi la competencia exclusiva en materia de turismo.

Asimismo, esta ley tiene en cuenta lo preceptuado en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, de Igualdad de Mujeres y Hombres.

El turismo es una actividad económica de primer orden que debe contribuir eficazmente a reducir la desigualdad y promover sociedades pacíficas e inclusivas, tal y como recoge la Carta Mundial del Turismo Sostenible +20, suscrita en la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible de Euskadi en 2015. Asimismo, en el desarrollo de las políticas de turismo sostenible debe respetarse y ponerse en valor la importancia de promover la participación plena y equilibrada de las comunidades locales.

El turismo preservará los recursos actuales de cara a las generaciones futuras, asegurando la protección y la integridad de nuestro patrimonio común material e inmaterial.

No se puede disociar el turismo en Euskadi de lo que es, en conjunto, la sociedad vasca. Por otra parte, tampoco debe separarse el turismo, su evolución y su tratamiento de un modelo de cohesión social, que ha formado parte de los grandes consensos del País Vasco. El objetivo de una comunidad autónoma cohesionada, de unos territorios social y económicamente cohesionados, y de mayores cuotas de bienestar deben ser también objetivos de esta ley, y el turismo debe contribuir a ello.

El turismo es un sector económico que tiene amenazas y que tiene desafíos que también esta ley tiene en cuenta. Porque, en la medida en que está empleando a muchas personas, gana envergadura y gana importancia, pero debemos velar por el tipo de empleo que se promueve y su calidad, y dar respuesta a los retos que en el ámbito formativo tiene un sector tan importante y con tantas expectativas de crecimiento.

El turismo, además de sus inherentes valores de orden cultural, se configura como una actividad del sector servicios que genera importantes beneficios económicos, constituyendo un recurso de primer orden en constante cambio y dinamismo, el cual va incorporando nuevas figuras alojativas y nuevas formas de prestación de servicios. Asimismo, la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y más específicamente el uso de la red para la comercialización global de los productos turísticos ha generado competencia globalizada y un nuevo tipo de persona usuaria de actividades y servicios turísticos mucho más exigente y más autónoma a la hora de diseñar los viajes, lo que nos exige una adecuación normativa para dar cobertura jurídica a esos cambios, entre los que cabe destacar:

– La inclusión del principio de la unidad de explotación, que permite una mayor agilidad a la hora de determinar las responsabilidades en los casos en que coexistan varias personas en la comercialización del alojamiento.

– La inclusión expresa en la norma de la exigencia de cumplimiento de la normativa medioambiental. Igualmente, se incorpora de forma transversal la búsqueda de protección de los derechos de las personas que trabajan en el sector turístico y la promoción del uso del euskera en la atención prestada a las personas usuarias de servicios turísticos.

– A esto hay que añadir el efecto de la modificación de la Ley de Arrendamientos Urbanos al excluir de su ámbito de aplicación las viviendas para uso turístico, hecho que obliga a incluirlas en nuestra normativa para así poder garantizar una correcta protección de los derechos de las personas usuarias de actividades y servicios turísticos y poner a su disposición una oferta de calidad que garantice la seguridad pública, mediante la inclusión de la obligación de cumplimentar

los partes de entrada de personas viajeras por estos alojamientos, y la seguridad financiera de las personas usuarias de actividades y servicios turísticos mediante la identificación inequívoca de la persona proveedora del servicio en toda publicidad que esta realice.

– Se regulan asimismo las habitaciones en viviendas particulares para su uso turístico, toda vez que las nuevas formas de intermediación, principalmente basadas en internet, están posibilitando esta actividad dirigida a un «target» turístico. Esta regulación se convierte en indispensable por la necesidad de defensa de los derechos de la persona usuaria turística y por el mantenimiento de la calidad percibida por las y los turistas que visitan Euskadi.

Transcurridos más de 20 años desde la aprobación de la Ley 6/1994, la presente norma tiene como objetivo reflejar y actualizar aspectos de la realidad turística que aconsejan una concreción normativa específica de la que emane toda la producción normativa de desarrollo, configurando un marco jurídico general y homogéneo.

La ley sistematiza y precisa de forma amplia la actividad de los sujetos y agentes que intervienen en el ámbito del turismo, incluyendo las últimas novedades en cuanto a figuras alojativas y de mediación y a su especialización, al ser necesaria su adecuación a los nuevos tipos de turismo que ya existen.

Dado que la relación existente entre el turismo y las exigencias medioambientales es más acusada, se incluyen en esta ley preceptos garantistas de los recursos naturales y medioambientales.

Asimismo, esta ley no se olvida de las empresas o entidades cuya actividad abarca servicios conexos o complementarios a la actividad turística; tal es el caso de las empresas de restauración y turismo activo.

Por otro lado, el objetivo de protección a la persona usuaria turística o el de calidad en el servicio que se presta son una constante a lo largo de esta ley.

Los contenidos de la ley se hallan estructurados en siete títulos.

El título I se centra en las disposiciones generales. Contempla el objeto de la ley, el ámbito de aplicación y los fines de la misma.

El título II regula el papel de la Administración turística. Define la política turística, que estará orientada a la consecución de una oferta diversificada, diferenciada, de calidad, competitiva, sostenible y atractiva para la demanda turística; contempla la coordinación entre administraciones con el fin de hacer efectivos estos objetivos base de la política turística; regula las competencias de las administraciones y describe cuáles son los órganos consultivos en materia de turismo.

El título III regula los recursos turísticos como elemento importante de la oferta turística, incluyendo el deber de preservación y respeto medioambiental.

El título IV se centra en la demanda turística, esto es, la persona que hace turismo, que viaja, en definitiva, las personas usuarias de recursos y servicios turísticos, estableciendo claramente cuáles son sus derechos y obligaciones.

El título V, en sus seis capítulos, trata de la actividad turística, el otro elemento importante de la oferta turística, regulando los diferentes tipos de empresas y establecimientos y profesionales del turismo, así como la acampada libre y las áreas especiales de acogida para autocaravanas.

La ley se centra en pormenorizar y establecer las pautas generales de las empresas de alojamiento turístico, incluyéndose nuevas figuras alojativas, recoge la posibilidad de compatibilizar diferentes tipos de establecimientos y contempla las nuevas figuras de mediación.

Las figuras alojativas se clasificarán por niveles o categorías en función de las características específicas de cada empresa o establecimiento, de sus instalaciones, estancias, equipamiento, mobiliario, así como de la calidad del servicio que presta.

Se regula, además de la correspondiente categoría, la especialidad con el fin de identificar las características específicas de los servicios de las empresas de alojamiento dirigidos a un segmento o grupo de personas usuarias concreto y homogéneo.

Se incluye la regulación de las viviendas y habitaciones para uso turístico o nuevas formas de alojamiento, que su naturaleza innegable de alojamiento turístico hace conveniente incluirlas en este título.

El detalle pormenorizado de cada figura alojativa, el régimen jurídico, así como los requisitos y condiciones que habrá de cumplir y la intervención administrativa sobre cada una de ellas se deja para un desarrollo reglamentario específico; no obstante, se exigirá de forma inequívoca que cualquier actividad económica esté sometida al conjunto de normas que tiene el alojamiento tradicional como seguridad, control policial, protección a la persona usuaria y otras exigencias.

Asimismo, se reserva la denominación de «turística», «vacacional» o similares a las actividades de alojamiento reguladas por esta ley y dirigidas al público en general. Esta reserva viene provocada por la utilización de dichos términos por alojamientos que no lo son, incidiendo así en la calidad percibida por la persona usuaria turística.

Finaliza el título regulando el acceso y ejercicio a la actividad de guía de turismo, exigiéndose la correspondiente habilitación. Dicha habilitación se justifica por razones de interés general, protección de los derechos de los consumidores y conservación del patrimonio cultural.

El título VI recoge aquellas empresas que, si bien su actividad no es propiamente turística, sí tienen una incidencia y un interés en el ámbito turístico.

El título VII aborda la disciplina turística, incluyendo su control y el régimen disciplinario.

La ley finaliza con unas disposiciones adicionales, transitorias y finales, quedando facultado el Gobierno Vasco para acometer en su momento la iniciativa reglamentaria precisa.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto de la ley.

El objeto de esta ley es la regulación de la actividad turística en Euskadi, la ordenación y disciplina del sector turístico, así como el establecimiento de los principios y criterios de actuación de las administraciones turísticas.

Artículo 2.– Ámbito de aplicación y definiciones.

1.– Las disposiciones de la presente ley se aplicarán a:

a) Las administraciones públicas, los organismos públicos y otras entidades del sector público que ejerzan su actividad en Euskadi en materia de turismo.

b) Las personas usuarias de actividades y servicios turísticos.

c) Las empresas turísticas.

d) Las profesiones turísticas.

2.– Definiciones:

A efectos de la presente ley se entiende por:

a) Turismo: las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual por un periodo temporal y determinado, con fines de ocio, vacacionales, culturales u otros motivos.

b) Actividad turística: la destinada a proporcionar a las personas usuarias de actividades y servicios turísticos, los servicios de alojamiento, restauración, mediación, información, asistencia u otras actividades y la prestación de cualquier otro servicio relacionado con el turismo. La actividad turística constituye la llamada industria turística.

c) Sector turístico: el conjunto de personas físicas o jurídicas que desarrollan alguna forma de actividad turística.

d) Administraciones turísticas: los entes y los órganos de naturaleza pública con competencias específicas en materia de turismo y los organismos que en razón de su creación, adscripción o participación quedan vinculados a aquellos, sea cual sea su naturaleza jurídica.

e) Servicios turísticos: la actividad que tiene por objeto atender la demanda de las personas usuarias turísticas, incluidos las instalaciones y los bienes inmuebles que hacen posible la prestación.

A estos efectos, tienen la consideración de servicios turísticos los siguientes:

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

2) La mediación, consistente en la organización o comercialización de viajes combinados y de otras actividades turísticas.

3) La información turística y los servicios de información realizados en el ejercicio de una profesión turística.

f) Producto turístico: todo aquel recurso o servicio principal o complementario, estructurado para el uso y disfrute turístico, en el que se puedan realizar una o varias actividades por parte de la persona usuaria.

g) Titular de una empresa turística: son titulares de una empresa turística las personas físicas o jurídicas bajo cuya responsabilidad se ejerce la actividad turística, aunque residan fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

h) Empresas turísticas: las personas físicas o jurídicas que en nombre propio de manera profesional, habitual y con ánimo de lucro, realicen una actividad cuyo objeto sea la prestación de un servicio de alojamiento o mediación.

i) Establecimiento: los locales, instalaciones y bienes muebles abiertos al público en general, de acuerdo en su caso con la normativa aplicable, en los que se prestan servicios turísticos.

j) Establecimiento de alojamiento turístico: los locales, instalaciones y bienes muebles abiertos al público en general, de acuerdo en su caso con la normativa aplicable, en los que se prestan servicios turísticos de alojamiento. 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, regulados en los artículos 53 y 54 de esta ley.

k) Personas usuarias turísticas: son personas usuarias turísticas, y, por tanto, constituyen la demanda turística, las personas físicas o jurídicas que, estando desplazadas o no de su entorno habitual, contratan o reciben, como destinatarias finales, cualquier servicio turístico y las que utilizan los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos. Se incluyen dentro de este concepto a los y las visitantes.

l) Profesiones turísticas: las relativas a la prestación de servicios de orientación, difusión, información y asistencia en materia de turismo, de manera habitual y retribuida, por personas físicas o jurídicas, y las que así se determinen reglamentariamente.

m) Oferta turística: es el conjunto de bienes, productos y servicios turísticos que las instituciones y empresas turísticas ponen a disposición de la demanda turística.

n) Canales de oferta turística: las personas físicas o jurídicas que, con carácter exclusivo o no, comercialicen o promocionen, o mediante el enlace o alojamiento de contenidos, faciliten la perfección de contratos de reserva de alojamientos o prestación de servicios, para uso turístico. Entre otros, las agencias de viajes; las centrales de reserva; otras empresas de mediación y organización de servicios turísticos, incluidos los canales de intermediación a través de internet u otros sistemas de nuevas tecnologías de información y comunicación; así como la inserción de publicidad en medios de comunicación social, cualquiera que sea su tipología o soporte.

Artículo 3.– Fines de la ley.

La presente ley tiene como finalidad:

a) Establecer los principios de actuación de la política turística.

b) Coordinar las actuaciones de las distintas administraciones en materia turística.

c) Clasificar y delimitar los recursos turísticos.

d) Impulsar la accesibilidad universal, entendida esta en los términos establecidos en la legislación vigente, a los recursos y servicios turísticos, así como el derecho a la información en igualdad de condiciones.

e) Regular los derechos y deberes de las personas usuarias turísticas y su protección.

f) La ordenación general de la actividad turística realizada por las empresas turísticas y las y los profesionales turísticos.

g) Definir y clasificar las empresas turísticas de alojamiento, las empresas turísticas de mediación, las profesiones turísticas, las empresas de información y aquellas que realizan actividades de interés turístico.

h) Erradicar la competencia desleal y la oferta ilegal o clandestina.

i) La preservación de los recursos turísticos, evitando su degradación o destrucción y procurando un aprovechamiento de los mismos correcto y proporcionado que garantice su perdurabilidad y conservación.

TÍTULO II

LA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Artículo 4.– La política turística.

1.– La política turística estará orientada a la consecución de una oferta diversificada, innovadora, accesible universalmente, diferenciada, de calidad, competitiva, sostenible sociocultural, económica y medioambientalmente, y atractiva a la demanda turística, y se basará en los siguientes principios rectores:

a) La promoción y fomento de los recursos turísticos.

b) El impulso del turismo como sector estratégico.

c) La acomodación de la oferta turística a las exigencias de la demanda actual y potencial, fomentando su diversificación y desestacionalización, disponiendo de una oferta turística que satisfaga las expectativas de las personas usuarias.

La mejora de la competitividad de las empresas turísticas en lo que se refiere a la rentabilidad y facturación, así como en la consolidación, la estabilidad y la creación del empleo, incorporando criterios de calidad en el ejercicio de su actividad y en la prestación de los servicios turísticos.

d) El incremento de la contribución del turismo a la generación de riqueza en Euskadi.

e) Posicionar Euskadi como destino único y diferenciado.

f) Promover que el turismo contribuya a una mayor cohesión social y territorial.

g) La promoción de Euskadi como marca turística, así como de las submarcas de los destinos que se consideren relevantes en cada momento, atendiendo a su realidad cultural, económica, social y medioambiental.

h) Aumentar la notoriedad de esa marca en mercados prioritarios.

i) La búsqueda de la coordinación de las políticas turísticas (definición de modelo, promoción, gestión...) con territorios limítrofes con los que se compartan aspectos históricos, geográficos, sociales, lingüísticos, culturales o de otra índole que permitan la elaboración de una oferta turística compartida.

j) Lograr que Euskadi tenga un modelo de gestión turística sostenible, atendiendo principalmente a la preservación y la conservación de los recursos turísticos, así como la preservación del medioambiente y paisaje, de nuestra cultura y del euskera.

k) Fomentar el acceso de la ciudadanía a una oferta turística de calidad, con independencia de su situación social, económica o geográfica.

l) La potenciación de las corrientes o flujos turísticos, tanto interiores como exteriores, incorporando cada vez más población y sectores específicos de la misma al fenómeno turístico, a fin de incrementar el número de personas viajeras en Euskadi.

m) La mejora y el fomento de la accesibilidad de las personas usuarias con movilidad reducida o algún tipo de discapacidad a los distintos establecimientos.

n) La protección de los derechos y legítimos intereses tanto de las personas usuarias turísticas, incluidas las personas con algún tipo de discapacidad, como de las empresas y profesionales turísticos.

ñ) La defensa de las condiciones laborales de las personas empleadas en el sector, así como la promoción de su formación en aras de una mayor profesionalización y un aumento de la cualificación.

o) La configuración de un marco normativo que fomente la modernización del sector, favoreciendo la innovación y la calidad.

p) La vigilancia y la persecución de las actividades que contravengan la regulación normativa del sector turístico.

q) La adopción de las medidas precisas para facilitar una adecuada profesionalización de las personas que trabajan en el sector turístico.

r) El impulso y apoyo al asociacionismo empresarial en el sector.

s) El establecimiento de una señalización turística homogénea a nivel de Euskadi que facilite el conocimiento de los distintos recursos y destinos turísticos en colaboración con otras administraciones turísticas competentes.

t) La información, orientación y asistencia turísticas a las personas usuarias.

u) Disponer de la información precisa que permita la monitorización, gestión y seguimiento del destino y de la oferta turística de Euskadi.

2.– La Administración turística de Euskadi impulsará el incremento de la calidad turística y de la calidad de los servicios que se prestan en el sector turístico, buscando la óptima y homogénea atención a las personas usuarias, la satisfacción de sus expectativas y su fidelización, a través de la mejora de los productos o servicios de que hacen uso.

Este impulso se concretará en las siguientes acciones, entre otras:

a) Corregir las deficiencias de la infraestructura, instalaciones y equipamientos turísticos.

b) Aumentar la calidad del trato a la persona usuaria.

c) Apoyar sistemas de certificación de calidad.

d) Fomentar la utilización equilibrada y sostenible de los recursos turísticos naturales.

e) Apoyar cualquier acción pública o de iniciativa privada dirigida a obtener la excelencia en la prestación de los servicios turísticos.

f) Promover la calidad del empleo y la cualificación de las personas trabajadoras del sector.

g) El departamento del Gobierno Vasco competente en materia de turismo podrá crear, otorgar y conceder premios o galardones en reconocimiento y estímulo a las actuaciones innovadoras o de calidad a favor del turismo.

3.– La Administración turística de Euskadi impulsará la especialización de la oferta turística de Euskadi, priorizando el turismo rural, el cultural e histórico-artístico, el de naturaleza, el gastronómico, el enológico, el lingüístico, el inclusivo, el urbano, el espiritual y religioso, el industrial, el activo, el de salud, el termal, el deportivo, el de negocios, el congresual y de incentivos, entre otras modalidades de turismo.

Del mismo modo, potenciará cualquier segmento emergente que adquiera autonomía y sustantividad propia en el sector turístico de Euskadi.

4.– En la promoción de los recursos turísticos se fomentará la proyección interior y exterior de Euskadi como oferta o marca turística global, integrando y respetando las demás marcas vascas.

La Administración turística de Euskadi promocionará la imagen de Euskadi como oferta o marca turística en los mercados que considere adecuados.

En esta actividad de promoción podrán colaborar otras administraciones públicas y las personas físicas o jurídicas interesadas, debiendo reflejarse la pluralidad de la oferta turística de Euskadi, y se procurará una diversificación de la oferta desde el punto de vista tanto temático como geográfico, buscando el equilibrio entre territorios y comarcas.

Para el logro de objetivos comunes en materia de turismo, la Administración turística de Euskadi podrá suscribir convenios de colaboración con otras administraciones públicas, entes públicos, mancomunidades, consorcios y agencias de turismo, dando prioridad a las instituciones de territorios limítrofes con afinidad geográfica y cultural y con una oferta turística equiparable.

A fin de complementar la proyección exterior de Euskadi, la Administración turística de Euskadi podrá suscribir acuerdos con las entidades representativas de las comunidades vascas en el exterior, como vehículo preferente de promoción turística.

La Comunidad Autónoma de Euskadi, por medio del departamento que tenga asignadas las competencias en materia de turismo, podrá actuar, entre otros, en los siguientes ámbitos:

a) Diseño y ejecución de campañas de todo tipo para la promoción del turismo en Euskadi.

b) Información turística de carácter institucional.

c) Participación en ferias y certámenes relacionados con el sector, tanto en el ámbito estatal como internacional.

d) Cualquier otra actividad relacionada con la promoción turística de Euskadi que se considere necesaria para el logro de los fines perseguidos por la presente ley.

En ejercicio de las funciones de coordinación que le corresponden y en los términos establecidos por la legislación de régimen local, la Administración turística de Euskadi podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre de Euskadi y/o Basque Country y de los logotipos y los eslóganes que se determinen en las campañas de promoción impulsadas por las demás administraciones turísticas de Euskadi y llevadas a cabo con fondos públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La Administración turística de Euskadi podrá declarar obligatoria la inclusión del nombre Euskadi y/o Basque Country y de los logotipos y eslóganes que se determinen en las campañas de promoción impulsadas por empresas y asociaciones turísticas y llevadas a cabo con fondos públicos de la administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.– Las administraciones turísticas impulsarán la creación, la conservación y la mejora de los recursos turísticos, prestando apoyo a las iniciativas públicas y privadas que persigan esta misma finalidad.

La actuación pública de promoción y protección de los recursos turísticos podrá ser objeto de planificación por las administraciones competentes en esta materia, de acuerdo con lo que establece la presente ley.

Las administraciones y las personas que promuevan planes turísticos propios podrán solicitar al Gobierno Vasco la información y el apoyo técnico, así como económico, que consideren necesarios.

6.– La concesión de ayudas y subvenciones se realizará conforme a los principios de publicidad, concurrencia y objetividad, según los procedimientos y criterios establecidos en el Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco, o normativa que lo sustituya.

7.– Toda administración turística utilizará todos los medios y sistemas de información oportunos con el objeto de proporcionar y optimizar el conocimiento de la oferta y la demanda turísticas, así como para garantizar la atención de peticiones de información externas.

La administración turística competente fomentará el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, tanto en la difusión de los recursos turísticos de Euskadi como en las relaciones entre la administración, las empresas turísticas y los y las usuarias de servicios turísticos.

Esta información, orientación y asistencia turística se podrá realizar bien través de entes dependientes de la administración de Euskadi o bien a través de oficinas de turismo, consorcios, entre otros.

Asimismo, la Administración fomentará en el ámbito turístico el uso de un lenguaje no sexista.

8.– Todas las administraciones impulsarán la realización de actividades, planes e iniciativas que redunden en la dinamización del sector turístico en temporada baja y que contribuyan al alargamiento de la temporada alta.

9.– La Administración turística de Euskadi adoptará cuantas medidas sean necesarias para la mejora y el desarrollo en la formación, el ejercicio y el perfeccionamiento de las profesiones turísticas, fomentando el impulso a la investigación, el desarrollo y la innovación en todas aquellas materias que puedan redundar en beneficio del sector turístico.

10.– En aras a una consecución efectiva de los objetivos de política turística detallados en los párrafos anteriores, la coordinación de las administraciones públicas de Euskadi que realicen actividades que tengan relación directa con el turismo se llevará a cabo por la Administración turística de Euskadi mediante cualquier fórmula prevista en la legislación vigente.

Artículo 5.– Competencias.

1.– Corresponderá a la Administración turística de Euskadi la competencia para:

a) Ejecutar los principios rectores detallados en el artículo 4.1 y que no sean atribuibles a otras administraciones turísticas.

b) Ordenar la actividad de las empresas turísticas fijando, en su caso, el tipo, grupo, clase, modalidad y categoría que correspondan.

c) Inspeccionar los establecimientos y las condiciones en las que se presten los servicios.

d) Vigilar el cumplimiento de lo establecido en materia de publicidad de los servicios turísticos y de sus precios.

e) Adoptar las medidas adecuadas para el fomento y promoción de la oferta turística, coordinando y colaborando con las desarrolladas por otras administraciones y organismos en el ejercicio de sus propias competencias.

f) Tramitar las reclamaciones, quejas y denuncias que puedan formularse en relación con las materias a las que se refiere esta ley.

g) Proponer, coordinar y armonizar y, en los casos en que sea de su competencia, aprobar los planes territoriales sectoriales y los planes directores de los destinos turísticos de ordenación de los recursos turísticos. Asimismo podrá suscribir conciertos con las diferentes administraciones públicas en orden a la elaboración conjunta del plan territorial sectorial o de los planes directores de los destinos turísticos.

h) Imponer las sanciones que procedan por infracciones que se cometan contra lo prevenido en la presente ley.

i) Adoptar en materia de ordenación del sector turístico de Euskadi cuantas medidas sean necesarias para asegurar los fines y objetivos de la ley en colaboración con los agentes del sector, así como con las demás administraciones públicas.

j) Cuantas otras competencias relacionadas con el turismo se le atribuyan en esta ley o en otra normativa de aplicación.

2.– Las atribuciones que se determinan en el párrafo anterior se ejecutarán por el órgano del Gobierno Vasco competente en materia de turismo, sin perjuicio de las que pudieran corresponder a otros órganos en el ámbito de sus competencias.

3.– Corresponde a los municipios la gestión y promoción del turismo local.

Artículo 6.– Órganos consultivos o de asesoramiento.

1.– Son órganos consultivos o de asesoramiento la Mesa de Turismo de Euskadi y aquellos que se determinen reglamentariamente.

2.– La Mesa de Turismo de Euskadi es un órgano asesor del departamento del Gobierno Vasco competente en materia de turismo.

3.– La organización, funciones, composición y funcionamiento de la Mesa de Turismo de Euskadi se determinarán reglamentariamente. Entre sus miembros figurarán necesariamente representantes de los agentes sociales y del sector económico empresarial turístico.

4.– En la composición de la Mesa de Turismo de Euskadi se procurará que exista una presencia equilibrada de mujeres y hombres con capacitación, competencia y preparación adecuada.

TÍTULO III

LOS RECURSOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO I

LOS RECURSOS TURÍSTICOS

Artículo 7.– Concepto.

Son recursos turísticos los bienes materiales o inmateriales, elementos físicos, de naturaleza, sociales y culturales que puedan generar atracción y consumo turístico, así como las infraestructuras de los establecimientos y los servicios orientados al turismo.

Artículo 8.– Declaración e inventario.

Los recursos turísticos se clasificarán en un plan territorial sectorial específico, en función de su relevancia, inventariándose aquellos que se consideren básicos, que a su vez serán objeto de declaración conforme a las disposiciones de la presente ley y las normas reglamentarias que se desarrollen.

Artículo 9.– Deber de preservación y respeto medioambiental.

1.– Las actividades turísticas, en el marco de un desarrollo sostenible, se diseñarán, ejecutarán y promocionarán con sujeción a la normativa de medio ambiente y conservación de la naturaleza, así como a la normativa de evaluación ambiental.

2.– Las actividades turísticas se llevarán a cabo respetando, preservando y conservando el patrimonio cultural, etnográfico, histórico, artístico, industrial y natural de Euskadi en armonía con otros sectores productivos y difundirán las costumbres y tradiciones de Euskadi y su riqueza cultural.

3.– Todas las personas tienen el deber de no dañar los recursos turísticos y de no causarles perjuicios.

4.– Los órganos administrativos que tienen encomendada la gestión o la protección de los recursos turísticos tienen que promover un uso respetuoso de los mismos y tienen la obligación de ejercer sus funciones inspectoras y sancionadoras para garantizar el cumplimiento de este deber.

5.– Los órganos administrativos que tienen encomendada la gestión o la protección de los recursos turísticos fomentarán un desarrollo turístico sostenible basado en un equilibrio territorial, social y económico, y limitado según la capacidad de carga que sea, en su caso, determinada para visitas en sitios o áreas protegidas.

6.– Las actuaciones públicas en materia de turismo tienen que ir dirigidas a promover y garantizar un turismo respetuoso con el medio ambiente, especialmente en lo que concierne a las zonas protegidas por la normativa ambiental, en aquellos recursos turísticos en riesgo de sobreexplotación o de ruptura de equilibrio.

CAPÍTULO II

LA ORDENACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

Artículo 10.– Plan territorial sectorial.

1.– La ordenación de los recursos turísticos de Euskadi se realizará por medio de un plan territorial sectorial, que contendrá al menos un diagnóstico, unas prioridades, el detalle de acciones a realizar y una evaluación.

Este plan territorial sectorial definirá el modelo de desarrollo territorial turístico de la Comunidad Autónoma de Euskadi, con arreglo al modelo definido por los instrumentos de ordenación territorial establecidos por la Ley 4/1990, de 31 de mayo, de Ordenación del Territorio del País Vasco, o normativa que la sustituya, estableciendo, previo inventario, la protección de los recursos turísticos y los criterios de evaluación de impacto ambiental, y los ratios de sostenibilidad de la actividad turística, así como las medidas para mejorar los aspectos territoriales, socio-económicos y culturales de la actividad turística en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El plan territorial sectorial deberá ser no sólo una herramienta de inventario y ordenación de los recursos territoriales, y de regulación de su utilización y desarrollo turístico, sino que también permitirá la articulación entre los recursos y el territorio para facilitar su consumo a través de diferentes productos turísticos y la del propio territorio como escenario de articulación de consumos y actividades turísticas.

2.– El ámbito territorial de este plan será el de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 11.– Destino turístico.

1.– La Administración turística de Euskadi ha de elaborar un mapa turístico del País Vasco donde haga constar los diferentes destinos turísticos.

2.– La consideración de destino turístico se establecerá con base en los siguientes criterios:

a) Basándose en una componente territorial, establecida en el plan territorial sectorial sobre la utilización desde el punto de vista geográfico de los recursos turísticos y del territorio como soporte de las actividades turísticas, no sujeta a delimitaciones administrativas y atendiendo a criterios de sostenibilidad y equidad territorial.

b) Basándose en la existencia de los modelos de gestión y de concertación válidos entre los agentes turísticos públicos y privados, que a su vez puedan articular e implantar las políticas públicas impulsadas por el conjunto de las administraciones públicas, y coordinar las inversiones del sector privado.

c) Basándose en la demanda turística, cuyo estudio y valoración se determinará a través de un plan de marketing, de carácter general y actualizable, donde se definirán el conjunto de bienes y servicios turísticos, las motivaciones, la movilidad turística, la accesibilidad y todos aquellos elementos referidos a la demanda que definan la consideración del espacio turístico para la persona turista.

Artículo 12.– Declaración de destino turístico.

La declaración de un destino turístico corresponderá a la Administración turística de Euskadi.

Artículo 13.– Planes directores de un destino turístico.

1.– Para cada uno de los destinos turísticos definidos se elaborará un plan director, que establecerá las directrices, recomendaciones y pautas de trabajo necesarias para que los diferentes agentes turísticos, a través del modelo de gestión establecido, puedan dinamizar y mejorar la competitividad del destino, y establecer de manera coordinada las acciones de promoción y comercialización.

2.– Con el fin de mantener una misma coherencia y lógica en la planificación turística, los planes directores de destinos se impulsarán por la Administración turística de Euskadi, por propia iniciativa o a instancia de la Mesa de Turismo o de los ámbitos administrativos afectados, y en su elaboración participarán los agentes públicos y privados que operan en el destino.

3.– Los planes directores de un destino turístico estarán sometidos a evaluación ambiental estratégica y a evaluación de su adecuación a las condiciones de accesibilidad cuando así lo disponga la normativa vigente en dicha materia, deberán contar con una memoria económica que señale plazos y presupuesto de las acciones recogidas en el plan para garantizar su sostenibilidad económica, y se adaptarán a toda la normativa aplicable.

TÍTULO IV

LAS PERSONAS USUARIAS TURÍSTICAS

Artículo 14.– Derechos de las personas usuarias turísticas.

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, o en la normativa que la sustituya, los derechos de las personas usuarias turísticas en su relación con las personas prestatarias de las actividades turísticas son los siguientes:

a) Recibir antes de su contratación, información veraz, eficaz, comprensible y precisa sobre los productos y los servicios turísticos que se ofertan y sus condiciones de accesibilidad, mediante un escrito informativo que contenga la identificación de la persona prestadora del bien o servicio, el precio final completo, incluidos los impuestos y tasas, así como las características y las condiciones del producto o servicio turístico ofrecido.

b) Recibir, al formalizar el contrato, todos los documentos que acrediten los términos y condiciones de la contratación de los servicios turísticos, mediante un escrito donde consten la identificación de la persona prestadora del servicio, las características y condiciones del bien o servicio, el precio final completo, incluidos los impuestos y tasas, y, en su caso, las condiciones y consecuencias del desistimiento, así como los justificantes del pago efectuado.

c) Recibir los servicios turísticos y la calidad de éstos de acuerdo con la categoría de la empresa, el servicio o el establecimiento contratados.

d) Acceder a los establecimientos abiertos al público y tener libre entrada y permanencia en ellos para recibir los servicios prestados por estos o información relativa a los mismos, sin más limitaciones que las establecidas por la reglamentación específica de cada actividad y por el reglamento de régimen interior del establecimiento. También tienen derecho a un trato correcto, al respeto a su dignidad de personas, sin que pueda haber discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, discapacidad, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

e) Disfrutar o utilizar los servicios turísticos en las condiciones adecuadas de seguridad, de forma que las instalaciones, los recursos o los servicios dispongan de las medidas de seguridad apropiadas para evitar cualquier riesgo que se pueda derivar de su uso normal, en función de la naturaleza y características de la actividad, así como recibir información sobre los riesgos y medidas de seguridad adoptadas.

f) Disfrutar de la tranquilidad y la intimidad en los términos establecidos en la legislación vigente y recibir información sobre cualquier inconveniente que pueda alterar la correcta prestación del servicio contratado.

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

h) Formular quejas, denuncias y reclamaciones con arreglo al modelo que se establezca en la normativa correspondiente.

i) Obtener de la Administración turística información actualizada y detallada sobre los diferentes aspectos de la oferta y los recursos turísticos de Euskadi.

j) Tener protegidos sus datos de carácter personal en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 15.– Derecho de acceso a los establecimientos.

1.– Los establecimientos tienen la consideración de local público, sin que el acceso a los mismos pueda ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación. Las condiciones de accesibilidad serán las determinadas por la normativa aplicable a cada tipo de establecimiento.

El acceso y la permanencia en los establecimientos podrán condicionarse al cumplimiento de reglamentos de uso o régimen interior. Estos reglamentos no podrán contravenir, en ningún caso, lo dispuesto en la presente ley y deberán anunciarse de forma bien visible en los lugares de acceso al establecimiento.

2.– Las personas titulares de las empresas turísticas o de los establecimientos podrán impedir la permanencia en sus instalaciones a quienes incumplan alguno de los deberes que establece el artículo siguiente.

3.– Los y las titulares de las empresas turísticas y de los establecimientos pueden solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de un establecimiento a las personas que alteren el orden público o tengan comportamientos violentos o agresivos.

4.– El régimen de admisión de animales domésticos en un establecimiento de alojamiento turístico debe constar en lugares visibles del establecimiento y en la información de promoción. En cualquier caso, de conformidad con lo establecido por la normativa sectorial, las personas con discapacidad visual, total o parcial, deben poder entrar al mismo acompañadas de perros lazarillos o de asistencia.

Artículo 16.– Deberes de las personas usuarias turísticas.

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

a) Respetar las normas de uso o régimen interior de los establecimientos y las reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas.

b) Observar las reglas de higiene, educación, convivencia social, vestimenta y de respeto a las personas, instituciones y costumbres para la utilización adecuada de los diferentes servicios turísticos.

c) Abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar, el tiempo y la forma convenidos, sin que en ningún caso la formulación de una queja o reclamación exima de la obligación del pago, salvo que se hubiese pactado previamente.

d) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de Euskadi.

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

f) Cumplir el régimen de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación y, en caso de prestación de servicios de alojamiento, respetar la fecha pactada de salida dejando libre la unidad ocupada.

g) Tratar con respeto y dignidad a las personas que trabajan en el desarrollo de la actividad turística.

h) No ceder a terceras personas su derecho al uso de los servicios contratados, salvo que esté permitido por el ordenamiento jurídico o previsto en el contrato.

Artículo 17.– Arbitraje de conflictos.

Sin perjuicio de la libertad de las personas usuarias de servicios turísticos y de las empresas turísticas en la elección de la vía legal para la resolución de discrepancias y conflictos que se produzcan entre sí, las personas usuarias de servicios turísticos podrán plantear solicitudes de arbitraje para resolver sus quejas o reclamaciones, con arreglo al vigente sistema arbitral de consumo.

TÍTULO V

LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES COMUNES

Artículo 18.– Libertad de establecimiento y libre ejercicio de la actividad turística.

1.– El ejercicio de la actividad turística es libre, sin más limitaciones que el cumplimiento de la legislación vigente que sea aplicable, de manera que cualquier persona interesada en la prestación de servicios turísticos pueda establecerse en Euskadi, previa presentación de la declaración responsable o de la comunicación y la obtención de la habilitación oportuna, en su caso.

2.– La Administración turística de Euskadi ejercerá la ordenación y el control sobre la actividad y los servicios turísticos en los términos establecidos en la presente ley y en la normativa de desarrollo.

Artículo 19.– Informe potestativo previo de cumplimiento de requisitos mínimos.

1.– La persona física o jurídica que proyecte la apertura, construcción o modificación de una empresa o establecimiento para uso turístico, antes de iniciar cualquier tipo de actuación o trámite administrativo podrá recabar de la Administración turística de Euskadi un informe relativo al cumplimiento de los requisitos de infraestructura y servicios, de accesibilidad y supresión de barreras en los términos previstos en la legislación vasca sobre la materia, así como respecto de la clasificación que, en su caso, pudiera corresponder a dicho establecimiento, que será emitido en el plazo máximo de dos meses.

2.– Del mismo modo, en la tramitación de las preceptivas licencias municipales, el ayuntamiento correspondiente podrá requerir de la Administración turística de Euskadi dicho informe.

3.– La validez del informe será como máximo de un año desde su emisión, siempre que permanezca vigente la normativa turística al tiempo de evacuarse.

Artículo 20.– Inicio de la actividad turística.

1.– La persona física o jurídica titular de una empresa turística que vaya a iniciar y ejercer una actividad turística en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberá, antes del inicio de

esa actividad, presentar a la Administración turística de Euskadi una declaración responsable de cumplimiento de las condiciones que sean exigibles para el ejercicio de la actividad que quiere desarrollar.

2.– A los efectos de esta ley, se entenderá por declaración responsable el documento suscrito por un interesado en el que este manifiesta, bajo su responsabilidad, que conoce y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para obtener el reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita, que la pondrá a disposición de la Administración cuando le sea requerida y que se compromete a mantener el cumplimiento de las anteriores obligaciones durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

Los requisitos a los que se refiere el párrafo anterior deberán estar recogidos de manera expresa, clara y precisa en la correspondiente declaración responsable, haciéndose especial hincapié en el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones fiscales y urbanísticas, si las hubiere, dada la especial complejidad e importancia de estas materias. Las administraciones turísticas de Euskadi podrán requerir en cualquier momento que se aporte la documentación que acredite el cumplimiento de los mencionados requisitos, y la persona interesada, aportarla.

Esta declaración deberá ser suscrita por el titular de la actividad o representante legal de la empresa turística o por la persona propietaria del establecimiento, y también, si procede, por la persona jurídica gestora a la que previamente el propietario o propietaria haya encomendado la gestión de dicho establecimiento.

3.– La presentación de la declaración responsable de inicio de la actividad debidamente suscrita en los términos establecidos en el párrafo anterior habilita desde ese momento, excepto en los casos en que se requiera normativamente una autorización administrativa específica previa, para el desarrollo de la actividad de que se trate, con una duración indefinida, sin perjuicio del cumplimiento de las otras obligaciones exigidas en otras normas que sean aplicables y de las facultades de comprobación que tengan atribuidas las administraciones competentes. La presentación de la declaración responsable habilita para el ejercicio de la actividad turística en los términos recogidos en esta ley, pero no podrá alegarse nunca como eximente ante el incumplimiento de normativa de otro ámbito.

4.– La presentación de la declaración responsable de inicio de la actividad, completa, tiene como efecto inmediato la inscripción en el registro que se regula en el artículo 24 de la presente ley.

5.– Las empresas turísticas legalmente establecidas en otras comunidades autónomas que quisieran ejercer una actividad turística en Euskadi, aunque sea de manera temporal u ocasional, podrán ejercerla legalmente en Euskadi. No obstante, sin perjuicio de la colaboración interinstitucional, y a los solos efectos de su inscripción registral, lo comunicarán a la Administración turística de Euskadi. En cualquier caso, las empresas o establecimientos de alojamiento turístico, viviendas y habitaciones de viviendas particulares para uso turístico deberán presentar la declaración responsable establecida en el presente artículo sobre el cumplimiento de los requisitos vinculados al establecimiento físico a partir del cual pretenden llevar a cabo su actividad.

6.– Las empresas turísticas domiciliadas y que ejerzan legalmente su actividad en estados miembros de la Unión Europea o estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y que no tengan actividad en otra parte del territorio nacional podrán iniciar la actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, previa presentación de una declaración responsable en la que manifiesten que se encuentran legalmente establecidas en su país de origen y que cuentan con la documentación que así lo acredita y que cumplen con los requisitos equivalentes a los

exigidos en la Comunidad Autónoma de Euskadi. En cualquier caso, las empresas o establecimientos de alojamiento deberán presentar la declaración responsable establecida en el presente artículo sobre el cumplimiento de los requisitos vinculados al establecimiento físico a partir del cual pretenden llevar a cabo su actividad.

7.– Las personas prestadoras de servicios están obligadas a contratar una póliza de responsabilidad civil, u otras garantías, siempre que exista un riesgo directo y concreto para la salud, la seguridad física del destinatario o de un tercero, o para la seguridad financiera del destinatario, en la forma y cuantía que reglamentariamente se determine. La garantía exigida deberá ser proporcionada a la naturaleza y alcance del riesgo cubierto y habrá de mantenerse en vigor, en todo caso, durante el tiempo de desarrollo o ejercicio de la actividad.

8.– Las personas físicas o jurídicas que ejerzan una profesión turística legalmente establecidas en otras comunidades autónomas, estados miembros de la Unión Europea o estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, pueden ejercerla libremente en Euskadi, sin perjuicio de que a los solos efectos de su inscripción registral reglamentariamente pueda establecerse su comunicación a la Administración turística de Euskadi.

En todo caso, las personas guías turísticas que pretendan ejercer su actividad en recursos integrados en el patrimonio cultural del País Vasco, aunque sea de manera temporal u ocasional, habrán de disponer de la oportuna habilitación otorgada por la Administración turística de Euskadi, en los términos señalados en el artículo 64 de esta ley.

9.– La Administración turística de Euskadi determinará el modelo oficial de declaración responsable de inicio de la actividad y la documentación que haya de acompañarse, así como el resto de documentación de que ha de disponer la persona física o jurídica y los términos y condiciones procedimentales para la realización de los trámites referidos en el presente capítulo, y tendrá publicados y actualizados los modelos de declaración responsable de inicio de actividad y otros modelos. En todo caso, la Administración turística de Euskadi posibilitará su presentación de manera telemática, así como la coordinación con el resto de administraciones.

Artículo 21.– Comprobación administrativa.

1.– Presentada la declaración responsable a que hace referencia el artículo anterior, debidamente formalizada, la Administración turística de Euskadi comprobará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley y normas reglamentarias que resulten de aplicación, notificando a la persona interesada la conformidad o no con lo declarado.

En caso de no existir errores ni disconformidades, la persona interesada será notificada de los datos que constan en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, entre otros: el número de registro, su categoría y especialidad, en caso de que la tenga.

2.– La constatación por la Administración turística de Euskadi de la existencia de alguna inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en los datos incluidos en la declaración responsable de inicio de la actividad o en documento que se acompañe o incorpore, así como la no disponibilidad de la documentación preceptiva o el incumplimiento de los requisitos que resulten de aplicación, implicará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad turística y, por tanto, la cancelación de la inscripción desde el momento en que se tuviera constancia de tales hechos y sin perjuicio de la responsabilidad legal en que pueda haber incurrido, previa instrucción del procedimiento correspondiente en el cual se dará audiencia a la persona interesada.

Dicho procedimiento conllevará la resolución motivada de la baja, la cancelación de su inscripción en el registro, así como la clausura del establecimiento o la prohibición de ejercicio de la

actividad. Asimismo, la resolución que declare tales circunstancias podrá determinar la obligación a la persona responsable de restituir la situación jurídica al momento previo al inicio de la actividad afectada.

3.– La Administración turística de Euskadi, una vez detectada la inexactitud, falsedad u omisión a la que se refiere el apartado anterior, e independientemente de dicho procedimiento, incoará la instrucción del correspondiente procedimiento sancionador.

4.– A los efectos de la presente ley, se considera inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en cualquier dato incluido en la declaración responsable de inicio de actividad o en documento que se acompañe o incorpore, aquella que:

a) Afecte a la acreditación de la personalidad física o jurídica de la persona interesada.

b) Pudiera implicar riesgo para la seguridad de las personas, y en especial:

1) La carencia de la documentación preceptiva en materia de prevención y protección contra incendios o la existencia de deficiencias en la materia.

2) La falta de elaboración e implantación, en caso de que resulte exigible, de un manual de autoprotección.

c) Afecte a la clasificación del establecimiento en cuanto a grupo, categoría, requisitos, así como a las garantías, seguros y documentación complementaria que, en su caso, fueran exigibles por las normas reglamentarias.

d) Afecte a las condiciones de accesibilidad de los servicios y productos turísticos ofertados.

5.– Cuando se ponga de manifiesto alguna inexactitud, falsedad u omisión de carácter no esencial en cualquier dato incluido en la declaración responsable de inicio de actividad o en documento que se acompañe o incorpore, así como el incumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en el párrafo 2, se le requerirá para que en el plazo máximo de 15 días proceda a su cumplimiento o subsanación.

Una vez subsanados los errores detectados, la persona interesada será notificada de los datos que constan en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, entre otros: el número de registro, su categoría y especialidad, en caso de que la tenga.

6.– Transcurrido dicho plazo sin haber sido atendido este requerimiento, se ordenará la modificación o, en su caso, el cese de la actividad turística, previa tramitación del correspondiente procedimiento administrativo.

En este caso, resultará de aplicación el régimen sancionador establecido en la presente ley.

Artículo 22.– Modificaciones de datos esenciales y cese de la actividad.

1.– Las personas titulares de una empresa turística o que ejerzan una actividad turística deberán trasladar a la Administración turística de Euskadi cualquier modificación ulterior de los datos incluidos en la declaración de inicio de actividad o que figuren en la documentación aportada, o en cualquier otra declaración de modificación posterior, así como las modificaciones esenciales que afecten a su actividad o cuando se produzca su cese. Dicho traslado se hará efectivo mediante la presentación, de manera previa, de otra declaración responsable.

2.– Se consideran cambios esenciales los relativos al tipo; grupo y modalidad, en su caso; categoría y especialidad o capacidad y a cualquier otro que afecte a la clasificación turística, así como el cese de actividad.

Artículo 23.– Comunicación previa de cambios no esenciales.

1.– La persona titular de una empresa turística o que ejerza una actividad turística, en los términos que se señalen reglamentariamente, habrá de comunicar previamente a la Administración turística de Euskadi la realización de cualquier cambio no esencial.

2.– Se entiende por comunicación previa el documento mediante el que las personas interesadas ponen en conocimiento de la Administración turística de Euskadi hechos o elementos relativos al ejercicio de una actividad turística, indicando los aspectos que puedan condicionarla y adjuntando, si fuera el caso, todos los documentos que sean necesarios para su adecuado cumplimiento.

Se considera cambio no esencial las modificaciones relativas a la titularidad, denominación o escritura social o cualquier otra que no afectase a las condiciones esenciales contenidas en la declaración responsable de inicio de actividad o que figuren en la documentación aportada o en cualquier otra declaración o comunicación de modificación posterior a la inicial realizada.

3.– La presentación de la comunicación previa debidamente cumplimentada tendrá como efecto inmediato la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

4.– La inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato que se adjunte o incorpore a una comunicación previa tendrá los mismos efectos que los previstos en el artículo 21 de esta ley.

Artículo 24.– Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

1.– El Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi es un registro público de naturaleza administrativa, adscrito al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de turismo, que tiene por objeto la inscripción de empresas turísticas y de sus establecimientos o de personas físicas o jurídicas que sean titulares de una empresa turística o que ejerzan una actividad turística en Euskadi. Dicha inscripción no tendrá carácter constitutivo.

2.– Las empresas o establecimientos que se regulan en el título VI de esta ley podrán solicitar la inscripción en el registro en los términos establecidos reglamentariamente.

3.– No es precisa la inscripción de las y los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el artículo 64, siempre y cuando estén registrados en otras comunidades autónomas, así como en otros estados de la Unión Europea que operan en régimen de libre prestación.

4.– La inscripción en este registro se practicará de oficio tras la presentación por las empresas turísticas de la declaración responsable o de la correspondiente comunicación, en caso de empresas turísticas legalmente establecidas en otras comunidades autónomas, en estados miembros de la Unión Europea y estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y, en su caso, tras la obtención de la habilitación de guía de turismo.

5.– La Administración turística de Euskadi realizará la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi, de oficio, conforme al contenido de la declaración responsable, y, en su caso, de la documentación complementaria, y procederá a la clasificación de la actividad cuando así se halle prevista, sin perjuicio del ejercicio de las potestades administrativas de control y de la adopción, en su caso, de las medidas cautelares o sancionadoras que pudieran corresponder.

6.– Cualquier modificación sustancial o no sustancial, ulterior, de las condiciones y requisitos tenidos en cuenta para la clasificación e inscripción en este registro obligará también a su anotación en el mismo, que se realizará de oficio.

7.– Complementariamente al resto de obligaciones que tienen las empresas y establecimientos en relación con la publicidad de los servicios ofertados, deberán incluir en todo tipo de publicidad que los anuncie, en todo documento o factura que elaboren, en cualquier medio, soporte, sistema, canal de oferta turística o fórmula que tenga establecida o establezca para la contratación de servicios turísticos, su número de identificación en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

8.– Las personas titulares de las empresas turísticas y los y las profesionales del turismo que cesen en el ejercicio de su actividad turística comunicarán la baja definitiva, de manera previa, a la Administración turística, que cancelará la inscripción en este registro.

La Administración turística cancelará de oficio las inscripciones en este Registro de las empresas y profesionales que incumpliesen la obligación establecida en el párrafo anterior y cuya inactividad se constatase después de la instrucción previa del correspondiente expediente y de la notificación de la resolución al titular de la empresa turística o a la persona profesional en cuestión.

9.– La baja definitiva conllevará, además de la cancelación de la inscripción en el registro, la pérdida de los derechos derivados de la declaración responsable o comunicación previa presentada.

Se podrán dar de baja definitiva un número determinado de plazas turísticas en los supuestos de reformas del establecimiento en cuestión.

10.– La organización y funcionamiento del Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi se determinará reglamentariamente.

Artículo 25.– Símbolos, distintivos y publicidad de los servicios turísticos.

Las empresas turísticas deberán hacer constar, de manera legible e inteligible, en toda publicidad, anuncios, documentación, correspondencia y tarifas de precios, así como en las facturas de servicios turísticos, los elementos propios de su clasificación administrativa con los símbolos acreditativos de la misma.

Artículo 26.– Precios de los servicios turísticos.

1.– Los precios de los servicios turísticos son libres.

2.– Las tarifas de precios, que estarán siempre a disposición de las personas usuarias, serán expuestas en lugar visible de los establecimientos.

3.– Las tarifas de precios, así como las facturas correspondientes a los servicios turísticos efectivamente prestados o contratados, deberán estar desglosadas por conceptos y redactadas al menos en castellano y euskera, cumpliendo con los requisitos de facturación de la normativa tributaria y especialmente los datos identificativos de la empresa o persona que emite dichas facturas.

4.– Los precios de todos los servicios que se oferten deberán ser finales y completos, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona usuaria. Al objeto de evitar cualquier tipo de confusión, en tablas de tarifas y facturas se dará relevancia, en ubicación y tamaño, al precio final, incluyendo impuestos.

Artículo 27.– Actividad clandestina, oferta ilegal e intrusismo profesional.

1.– La publicidad o comercialización por cualquier medio o la realización efectiva de una actividad turística sin haber presentado la declaración responsable de inicio de actividad tendrá la

consideración de oferta ilegal o actividad clandestina e implicará la incoación del correspondiente expediente sancionador con sujeción a lo dispuesto en la presente ley.

2.– Se consideran oferta y actividad ilegal la publicidad o la comercialización de estancias turísticas en cualquiera de las figuras alojativas, de las previstas en esta ley, no inscritas.

3.– La actividad clandestina, la oferta ilegal, el intrusismo y la competencia desleal serán objeto de control.

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

5.– Se prohíbe la utilización de denominaciones de cualquier actividad turística que pueda inducir a error sobre la clasificación, las categorías o las características de la actividad.

Se prohíbe que las personas que realicen actividades turísticas que no hayan presentado la preceptiva declaración responsable de inicio de actividad o comunicación utilicen las denominaciones «vacacional», «turística» o similares.

Artículo 28.– Venta ocasional.

Se podrán realizar ventas ocasionales dentro de los establecimientos, previa comunicación al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de comercio e informando y cumpliendo los extremos recogidos en la Ley de Comercio del País Vasco.

CAPÍTULO II

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS. DISPOSICIONES GENERALES COMUNES

Artículo 29.– Clasificación de las empresas turísticas.

Las empresas turísticas pueden ser:

a) De alojamiento.

b) De mediación.

Artículo 30.– Derechos de las empresas turísticas.

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

c) 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 afectarles.

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 o del ámbito al que se extienden dichos instrumentos de promoción.

f) Obtener el reconocimiento de la Administración turística de Euskadi 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 iniciativa 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 en Euskadi.

Artículo 31.– Deberes de las empresas turísticas.

1.– Las empresas turísticas tienen que cumplir las condiciones fijadas por la presente ley y por la normativa que la desarrolle para la prestación de servicios turísticos.

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

a) Presentar ante la Administración turística de Euskadi las declaraciones y, en su caso, 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.

b) Mantener vigentes y actualizados los seguros de responsabilidad civil y otras garantías a los que les obliga la normativa que les es de aplicación.

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

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 a la persona usuaria de actividades y servicios turísticos.

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

g) Respetar los derechos laborales de sus empleados y empleadas, proporcionarles un entorno de trabajo adecuado y garantizarles la formación necesaria para el desempeño de sus tareas con seguridad y eficiencia.

h) Cuidar el buen funcionamiento de los servicios y el mantenimiento correcto de las instalaciones y los equipamientos de los establecimientos mediante un seguimiento técnico periódico, e informar a las personas usuarias 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.

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

j) Permitir el acceso libre y la permanencia a las personas usuarias 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 raza, sexo, religión y opinión.

k) Tener a disposición de las personas usuarias de los servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales y facilitárselas.

l) Prestar los servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento y con lo dispuesto reglamentariamente, y conservar la calidad tanto del servicio como del establecimiento.

m) Colaborar en la preservación del medio ambiente en el marco de sus políticas de responsabilidad empresarial.

n) Respetar el patrimonio histórico y cultural.

Artículo 32.– Obligaciones de información.

1.– Sin perjuicio de las obligaciones de información establecidas en la legislación sobre la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias u otra que resulte de aplicación, las empresas turísticas pondrán a disposición de las personas usuarias la siguiente información:

a) Los datos identificativos, número de identificación fiscal, dirección de su establecimiento y aquellos otros datos que permitan la comunicación rápida y directa con la empresa.

b) El número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

c) Las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas, así como la existencia en las mismas de cláusulas relativas a la legislación y jurisdicción aplicables al contrato.

d) El precio del servicio, cuando esté fijado previamente por la empresa o, en otro caso, a petición de la persona usuaria, o un presupuesto suficientemente detallado.

e) Las principales características y condiciones de prestación del servicio ofertado con objetividad y veracidad.

f) El seguro o garantías en su caso exigidas y, en particular, los datos de la entidad aseguradora y de la cobertura geográfica del seguro.

g) Las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas.

2.– Las empresas turísticas pondrán a disposición de las personas usuarias la información a que se refiere el párrafo anterior de forma clara e inequívoca, antes de la celebración del contrato o, cuando no haya contrato por escrito, antes de la prestación del servicio, en alguna de las formas siguientes:

a) En el lugar de la celebración del contrato o de prestación del servicio.

b) Por vía electrónica, a través de una dirección facilitada por la empresa.

c) Incluyéndola en toda documentación informativa que la empresa facilite a las personas usuarias de actividades y servicios turísticos en la que indiquen de forma detallada sus servicios.

Artículo 33.– Sobrecontratación.

1.– Las personas titulares de empresas turísticas no podrán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas. En caso contrario, incurrirán en responsabilidad frente a la Administración y a las personas usuarias creada por el exceso de reservas que no puede ser atendido, situación que será objeto del procedimiento sancionador que se instruya al efecto.

2.– Las personas titulares de empresas turísticas que hayan incurrido en sobrecontratación estarán obligadas a proporcionar el servicio ofertado a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la misma zona de igual o superior categoría y en similares condiciones a las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento de alojamiento definitivo, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualquier otro que se origine hasta el comienzo del alojamiento serán sufragados por las empresas que hayan incurrido en sobrecontratación, sin perjuicio de que este, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la persona causante de la sobrecontratación. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior al del sobrecontratado, su titular devolverá la diferencia a la persona usuaria.

3.– De no ser posible el alojamiento en las condiciones establecidas en el párrafo anterior, la empresa deberá proveerle de otro alojamiento, indemnizando todos los daños que se le ocasionen, incluido el sufrido por pérdida de vacaciones, en su caso.

4.– Las eventuales responsabilidades de los operadores turísticos en esta materia serán depuradas en el expediente sancionador que se instruya.

5.– Cuando se produzca la situación a que se refiere el párrafo 1 de este artículo, será responsabilidad de la empresa que ha incurrido en sobrecontratación el comunicar por escrito a las personas afectadas los derechos que tienen y las responsabilidades a que dé lugar, según esta ley. Será responsabilidad de la persona titular conservar a disposición de la Administración turística de Euskadi la información prestada a la clientela que ha sufrido la sobrecontratación, en donde se indique claramente la comprensión por la persona usuaria turística de los derechos y responsabilidades que dicho acto provoca.

Artículo 34.– Principio de unidad de explotación.

1.– Las empresas turísticas de alojamiento ejercerán su actividad bajo el principio de unidad de explotación.

Se entiende por unidad de explotación el sometimiento de la actividad turística de alojamiento a una única persona titular sobre la que recae la responsabilidad de su funcionamiento ante la Administración.

2.– La unidad de explotación supone la afectación a la prestación del servicio de alojamiento turístico de todas las unidades de alojamiento integrantes del mismo establecimiento y todas sus partes independientes y homogéneas.

3.– Queda prohibida la existencia de unidades de alojamiento turístico que, formando parte de un establecimiento de alojamiento turístico, no tengan adscrita su explotación a la persona titular del mismo.

4.– 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.

5.– La actividad consistente en la explotación de un establecimiento de alojamiento turístico tendrá la consideración de actividad única, pudiéndose ofrecer en el ejercicio de dicha actividad servicios complementarios a las personas usuarias de servicios turísticos, sin que sea preceptiva la obtención de una licencia de actividades para cada uno de los servicios complementarios que se presten.

Igualmente, en el desarrollo de la actividad de explotación de establecimientos de alojamiento turístico se podrán ofrecer servicios complementarios sin que sea precisa la intervención de empresas de intermediación, a excepción de los casos en que esté expresamente regulado.

6.– No obstante lo dispuesto en este artículo, las actividades correspondientes a usos secundarios compatibles con la actividad principal podrán ser desarrolladas por personas o entidades distintas del o de la titular de la explotación de alojamiento turístico.

7.– Reglamentariamente se especificarán, entre otros, los servicios a los que se hace mención en este artículo.

Artículo 35.– Consecuencias del incumplimiento del principio de unidad de explotación.

1.– Los alojamientos que no sigan el principio de unidad de explotación quedarán excluidos de la oferta turística de Euskadi con las siguientes consecuencias:

a) No podrá ejercer su actividad turística alojativa, perdiendo eficacia la declaración responsable.

b) No podrán ser incluidos en los catálogos ni ser comercializados por agencias de viajes u otros canales de oferta turística.

2.– El incumplimiento del principio de unidad de explotación y de sus requisitos y condiciones se considerará infracción y será sancionado con arreglo a esta ley.

CAPÍTULO III

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO

Artículo 36.– Clasificación de las empresas turísticas de alojamiento.

1.– Las empresas turísticas de alojamiento se clasifican, según su objeto de explotación, en:

a) Establecimientos de alojamiento.

b) Viviendas para uso turístico.

c) Habitaciones en viviendas particulares para uso turístico.

2.– Los establecimientos de alojamiento serán ordenados por tipos, grupo y modalidad, en su caso, categorías y especialidad, en su caso. Se considera grupo cada una de las divisiones en las que se clasifican los diferentes tipos de empresas turísticas de alojamiento. Cada grupo podrá dividirse en modalidades.

3.– Reglamentariamente se establecerá la clasificación de las empresas turísticas de alojamiento por categorías o niveles, en la que se valorará la calidad de los servicios e instalaciones, pudiendo basarse en un sistema de clasificación cualitativo. La categoría se mantendrá en tanto en cuanto sean cumplidos los requisitos exigidos. En todo caso, se tendrán en cuenta:

a) La situación y demás circunstancias del edificio o del área en la que está instalado el establecimiento.

b) Las condiciones y equipamientos de las habitaciones, cuartos de baño e instalaciones de uso común para las personas usuarias de actividades y servicios turísticos.

c) Las prestaciones para personas discapacitadas.

d) Los servicios complementarios.

e) La calidad de la oferta, en su conjunto, en instalaciones y servicios, y en especial aquellos que afiancen las señas de identidad y la autenticidad de los destinos.

f) El esfuerzo realizado en la conservación, mantenimiento y mejora del establecimiento y su contribución a la conservación del medio ambiente, al ahorro energético y al uso de energías renovables, y al uso y promoción de productos locales y/o ecológicos.

g) El conocimiento y uso de las lenguas oficiales de Euskadi, así como de lenguas extranjeras.

h) La calidad del empleo generado, reflejada en la inexistencia de sanciones por parte de la autoridad laboral.

Esta clasificación será independiente de la que corresponda otorgar a otros organismos o administraciones en virtud de sus respectivas competencias.

4.– La categorización de una empresa turística de alojamiento podrá ser revisada o revocada en cualquier momento, de oficio o a instancia de la persona interesada, mediante el correspondiente expediente.

5.– Cuando los requisitos exigidos para su reconocimiento sean modificados como consecuencia de cambios normativos, las empresas turísticas de alojamiento dispondrán de un plazo de adaptación.

6.– En los establecimientos correspondientes se exhibirán, en lugar visible desde el exterior, los símbolos acreditativos de su clasificación, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

7.– Las empresas turísticas de alojamiento podrán obtener de la administración, independientemente del tipo, grupo, categoría y especialidad que les corresponda, un sello de distinción o una marca de excelencia concreta basada en la calidad, en la accesibilidad o en la sostenibilidad, entre otros; debiendo exhibir, en tal caso, el correspondiente símbolo. Corresponde al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de turismo la elaboración, a través de desarrollo reglamentario, de los requisitos y procedimientos para la obtención de estos sellos o marcas de excelencia turística de Euskadi.

SECCIÓN 1.ª

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO: DISPOSICIONES GENERALES COMUNES

Artículo 37.– Concepto de establecimientos de alojamiento.

1.– Tienen la consideración de establecimientos de alojamiento los que, de forma habitual y con carácter profesional, ofrecen, mediante precio, alojamiento temporal que no constituya un cambio de residencia para la persona alojada, de acuerdo con las condiciones y las características establecidas reglamentariamente.

No se consideran establecimientos de alojamiento, y quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley, las actividades de alojamiento que tengan, con carácter exclusivo, fines institucionales, sociales, sanitarios, asistenciales, laborales, docentes o deportivos, y las que se desarrollen en el marco de los programas de la administración dirigidos a la infancia, juventud u otros colectivos necesitados de especial protección.

2.– Se entiende por alojamiento temporal el que se ofrece por un periodo consecutivo inferior a un año.

Artículo 38.– Tipos de establecimientos de alojamiento.

1.– Los establecimientos de alojamiento se clasifican según los siguientes tipos:

a) Establecimientos hoteleros.

b) Apartamentos turísticos.

c) Campings.

d) Agroturismos y casas rurales.

e) Albergues.

f) Otros tipos de establecimientos que se determinen reglamentariamente.

2.– Además de la correspondiente categoría, los establecimientos de alojamiento tendrán o podrán tener una especialidad en función de sus peculiaridades arquitectónicas, de las características de los servicios prestados, de su localización según alguno de los destinos turísticos genéricos (ciudad, playa, rural, entre otros) o de su orientación hacia un determinado tipo de demanda (cultural, lingüística, deportiva, de bienestar y salud, entre otros) o de cualquier otro elemento conceptual que los especialice y diferencie, siempre que cumplan los requisitos y las condiciones establecidas en esta ley y en su normativa de desarrollo.

Los establecimientos de alojamiento no podrán utilizar clasificaciones ni categorías diferentes de las establecidas en la presente ley o en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen. Esta especialización no afectará a razones de raza, sexo, religión y opinión.

3.– Con el fin de adecuar la normativa de turismo a los nuevos tipos de establecimientos que puedan surgir, la Administración turística de Euskadi podrá establecer reglamentariamente los requisitos exigibles en esos nuevos establecimientos, distintos de los mencionados en el párrafo 1 de este artículo, a fin de poder prestarse el servicio de alojamiento turístico.

Artículo 39.– Compatibilidad de explotación conjunta de diferentes tipos de establecimientos.

Reglamentariamente se desarrollará el contenido, los requisitos y las condiciones para la explotación conjunta de diferentes tipos de establecimientos de alojamiento turístico.

Artículo 40.– Requisitos de los establecimientos de alojamiento.

1.– Los establecimientos de alojamiento deberán cumplir los requisitos en materia de infraestructuras, urbanismo, construcción y edificación, de seguridad, los relativos al medio ambiente, sanidad y consumo, higiene y salud laboral en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, así como, en su caso, los exigidos por otra normativa que resulte de aplicación.

2.– En todo caso, los establecimientos de alojamiento deberán cumplir las normas vigentes sobre accesibilidad a los mismos.

3.– Las instalaciones y los locales de los establecimientos de alojamiento se deberán conservar en perfecto estado, manteniendo los requisitos exigidos para su clasificación y registro.

La Administración turística de Euskadi podrá requerir a las personas titulares de estos establecimientos la ejecución de las obras de conservación y mejora de las instalaciones, de los servicios ofertados y del equipamiento, en su caso, que resulten necesarias para el mantenimiento del nivel de calidad que motivó la clasificación del establecimiento en la categoría originaria.

Artículo 41.– Régimen de dispensa.

1.– La Administración turística de Euskadi, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes, y previo informe técnico, podrá razonadamente dispensar con carácter excepcional a un establecimiento de alojamiento determinado de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en las disposiciones de desarrollo de la presente ley, a excepción de las de carácter medioambiental.

2.– Se atenderán, entre otras, aquellas situaciones de los alojamientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico acreditado, o en edificios rehabilitados ubicados en cascos históricos o que respondan a la arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialmente las relativas a medidas preceptivas.

3.– Tales dispensas deberán equilibrarse con factores compensatorios, como la oferta de servicios complementarios o condiciones adicionales a los que les corresponderían según su grupo y categoría, que se regularán reglamentariamente.

4.– Las citadas dispensas deberán obtenerse con carácter previo a la presentación de la correspondiente declaración responsable.

SECCIÓN 2.ª

LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Artículo 42.– Concepto.

1.– 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.

2.– Las condiciones de prestación del servicio de alojamiento a que se refiere el párrafo anterior, que debe incluir en cualquier caso la limpieza diaria de todas las unidades de alojamiento, han de determinarse por reglamento.

Artículo 43.– Clasificación.

1.– Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

a) Grupo de hoteles.

b) Grupo de pensiones.

2.– Los establecimientos del grupo de hoteles se clasifican en las modalidades siguientes:

a) Hoteles.

b) Hoteles-apartamento.

Son hoteles aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin comedor, y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con ascensores y escaleras para uso exclusivo de las personas usuarias de actividades y servicios turísticos y que reúnan los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

Son hoteles-apartamento los hoteles que por su estructura y servicios dispongan de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento.

3.– La adscripción de un establecimiento hotelero al grupo y la modalidad que proceda es de carácter obligatorio.

4.– Los hoteles y hoteles-apartamento son establecimientos hoteleros que prestan el servicio de alojamiento en unidades de alojamiento y que, tanto si disponen de servicios complementarios como si no disponen de ellos, permanecen abiertos las 24 horas del día.

5.– Las pensiones son establecimientos hoteleros que prestan el servicio de alojamiento en habitaciones que, por la dimensión o las características del establecimiento o por la tipología de los servicios, no reúnen los servicios o requisitos exigidos a los hoteles y a los hoteles-apartamento. Se incluyen en este grupo los llamados hostales, «house», hospedaje y ostatu.

6.– Los establecimientos hoteleros tendrán en todo caso, independientemente del grupo y modalidad, una categoría y una especialidad, en función de las características y servicios ofertados, así como de la tipología de la demanda a la que esté orientado el establecimiento.

7.– Las categorías y modalidades de los establecimientos hoteleros, así como los requisitos y condiciones que deben cumplir, se determinarán reglamentariamente.

8.– La relación de especialidades en función de la diferente temática u orientación, turística, cultural, deportiva, gastronómica, de salud, o de cualquier otro elemento que los especialice y diferencie y sus clases, así como los requisitos de infraestructuras y servicios y condiciones que servirán de criterio, se determinarán reglamentariamente.

SECCIÓN 3.ª

LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Artículo 44.– Concepto.

1.– Son apartamentos turísticos aquellos establecimientos integrados por unidades de alojamiento y que, ofertadas como conjuntos independientes y gestionados bajo el principio de unidad de explotación empresarial, se destinan de forma profesional y habitual a proporcionar alojamiento temporal sin constituir cambio de residencia para la persona alojada.

Los apartamentos turísticos pueden explotarse bajo la modalidad de bloque o conjunto.

Se denomina bloque a la totalidad de un edificio o complejo constituido por pisos, apartamentos, villas, chalets o similares que, con instalaciones o servicios comunes, sea destinado al tráfico turístico por una sola unidad empresarial de explotación.

Se denomina conjunto el agregado de dos o más unidades de alojamiento turístico que, ubicadas en el mismo o en edificios contiguos y sin constituir un bloque, se destinen al trafico turístico por una sola unidad empresarial de explotación.

Se considera unidad de alojamiento la pieza independiente de un establecimiento de apartamentos turísticos para uso exclusivo y privativo de la persona usuaria.

2.– Se considera que se ejerce la actividad indicada en el párrafo anterior cuando se ceda el uso y disfrute de los inmuebles referidos. Estos usos y disfrutes comprenderán, en su caso, los de los servicios e instalaciones comunes, comprendidos en el bloque o conjunto en que se encuentre.

3.– Se presumirá habitualidad cuando se realice publicidad o comercialización del establecimiento por cualquier medio, soporte o canal de oferta turística o cuando se facilite alojamiento en dos o más ocasiones en el mismo año por un tiempo que en su conjunto exceda de un mes.

4.– Cada establecimiento de apartamentos turísticos se someterá, en todo caso, al principio de unidad de explotación, correspondiéndole su administración a una única persona titular.

5.– En el caso de un establecimiento de apartamentos turísticos en bloque constituido en régimen de propiedad horizontal o figuras afines, la entidad gestora o explotadora deberá acreditar mediante certificación de Registro de la Propiedad, que el establecimiento en su conjunto y cada una de sus unidades de alojamiento, cualquiera que sea su propietario o propietaria, quedan afectos al uso turístico como apartamentos turísticos, así como la cesión del uso a la empresa explotadora.

Cada una de las personas propietarias se comprometerá a que el inmueble en su conjunto, incluyendo las zonas comunes y todas las unidades de alojamiento, sea gestionado por una única empresa explotadora, mediante la suscripción del correspondiente contrato.

6.– La empresa explotadora habrá de asumir continuadamente la explotación de la totalidad de las unidades de alojamiento del establecimiento de que se trate.

7.– Reglamentariamente se determinará la composición de las unidades de alojamiento, la dotación de instalaciones y servicios, los requisitos y condiciones que habrán de cumplir, así como su funcionamiento.

8.– Los apartamentos turísticos ubicados en el medio rural atenderán a las condiciones establecidas por la legislación medioambiental que sea de aplicación en cada caso.

Artículo 45.– Clasificación.

Los apartamentos turísticos se clasificarán en las categorías que reglamentariamente se determinen. Asimismo, podrán tener una especialidad en función de la diferente temática o de la orientación hacia un determinado producto turístico, cultural, deportivo, gastronómico, de salud, o de cualquier otro elemento que los especialice y diferencie, siempre que cumplan los requisitos y las condiciones establecidos en la presente ley.

SECCIÓN 4.ª

LOS CAMPINGS

Artículo 46.– Concepto.

1.– Los campings son establecimientos que prestan servicio de alojamiento temporal en un espacio de terreno, público o privado, debidamente delimitado, dotado y acondicionado para la convivencia agrupada de personas que pretendan hacer vida al aire libre con fines vacacionales o turísticos y que utilizan como elementos de estancia medios de alojamiento móviles, tales como tiendas de campaña, caravanas, autocaravanas, carro-tiendas, casas móviles o elementos similares fácilmente transportables, o que utilizan para su estancia las instalaciones aptas para el alojamiento de personas ofrecidas por el titular de la actividad, tales como bungalós, apartamentos y construcciones similares.

2.– Quedan excluidos del ámbito de este ley los campings de carácter privado, así como aquellos que faciliten alojamiento sin ánimo de lucro, o contingentes particulares, tales como los campamentos juveniles y colonias de vacaciones escolares u otros similares, que seguirán regulándose por sus disposiciones previas.

En el caso de que oferten servicios turísticos al público en general será de aplicación lo dispuesto en esta ley y en la normativa que la desarrolle.

Artículo 47.– Servicios.

Los campings deben disponer de las instalaciones y los servicios que serán determinados reglamentariamente.

Artículo 48.– Categorización y requisitos.

1.– Se establecerán reglamentariamente las categorías de los campings, así como los correspondientes distintivos, en función de las características de las instalaciones y de su capacidad y la calidad de los servicios que se prestan en ellos.

2.– El plan territorial sectorial al que se refiere el artículo 10 de la presente ley determinará la superficie total del terreno que podrá dedicarse a camping, el número de plazas a instalar entre las diferentes categorías, los criterios para la utilización de cada camping y las medidas a adoptar para la preservación de los recursos turísticos.

3.– En todo caso, en la instalación de campings se tendrá en cuenta la necesaria preservación de los valores naturales o urbanos, artísticos, paisajísticos, agrícolas y forestales del territorio de que se trate.

4.– La instalación de los campings se encuentra sometida a evaluación de impacto ambiental, en los casos previstos en la normativa vigente.

5.– Dada la naturaleza de los campings, queda prohibida la venta de parcelas o su arrendamiento por tiempo superior a once meses, salvo determinadas parcelas en las que reglamentariamente podrá fijarse un plazo de arrendamiento superior atendiendo a las características de las mismas.

SECCIÓN 5.ª

LOS AGROTURISMOS Y CASAS RURALES

Artículo 49.– Concepto.

1.– El agroturismo consiste en la prestación mediante precio de servicios turísticos de alojamiento con o sin restauración por parte de personas agricultoras y ganaderas en sus caseríos, integrados en una explotación agraria.

Se entiende por explotación agraria lo establecido en la legislación vigente.

2.– Son casas rurales aquellos establecimientos que, estando en el medio rural, ofrecen mediante precio un servicio de alojamiento, con o sin restauración, en edificios de arquitectura característica de la zona en que se ubican.

El establecimiento estará dotado de los equipos, instalaciones y servicios que permitan su inmediata utilización.

Se entiende por medio rural aquel en el que predominantemente se desarrollan actividades agrícolas, forestales, pesqueras de carácter fluvial y ganaderas.

Se incluyen en este tipo de establecimientos las llamadas bordas, y cumplirán los requisitos de dichos establecimientos.

Artículo 50.– Requisitos.

1.– Reglamentariamente se desarrollarán el régimen de funcionamiento y los requisitos y condiciones que deben cumplir estos establecimientos, dependiendo de sus características, instalaciones y servicios.

Así mismo podrán tener una especialidad en función de su orientación hacia una determinada demanda turística, deportiva, gastronómica u otras o de cualquier otro elemento conceptual que los especialice y diferencie.

2.– No pueden ser calificados en ningún caso como casas rurales los pisos, considerados como viviendas independientes, en un edificio de diversas plantas en régimen de propiedad horizontal, donde se presta el servicio de alojamiento.

SECCIÓN 6.ª

LOS ALBERGUES

Artículo 51.– Concepto y ámbito de aplicación.

1.– Se consideran albergues los establecimientos que ofrezcan o faciliten al público en general, de modo habitual y profesional y mediante precio, servicios de alojamiento en habitaciones

por plaza, mayoritariamente en habitaciones colectivas o de capacidad múltiple, con o sin otros servicios complementarios de restauración, pudiendo ofrecer la práctica de actividades de ocio, educativas, de contacto con la naturaleza o deportivas.

Se presumirá habitualidad cuando se realice publicidad o comercialización del establecimiento por cualquier tipo de soporte, medio o canal de oferta turística, orientado al público en general.

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

Los albergues del Camino de Santiago, en tanto en cuanto ofrezcan servicios de alojamiento al público en general mediante precio, serán considerados albergues a todos los efectos y, por tanto, sometidos a lo dispuesto en esta ley.

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

No podrán utilizarse otras denominaciones que no sean las establecidas en esta ley.

3.– Quedan excluidos del ámbito de esta ley:

a) Los establecimientos reconocidos oficialmente conforme al Decreto 406/1994, de 18 de octubre, de ordenación de albergues e instalaciones para estancia y alojamiento de grupos infantiles y juveniles, o legislación que lo sustituya, y a la normativa que lo desarrolla, los cuales se regirán por esa normativa específica.

b) Los establecimientos de titularidad de administraciones públicas o de personas o entes privados cuyo uso esté reservado a personas en posesión del carnet de alberguista o a grupos escolares o docentes, no siendo, en consecuencia, utilizables por el público en general.

c) Los establecimientos en los que el alojamiento se preste sin contraprestación económica o la cantidad abonada tenga el carácter de donativo o dádiva.

4.– Los establecimientos del párrafo 3, cuando faciliten al público en general servicios que constituyan una actividad turística abierta al público en general, bien de forma parcial respecto a su capacidad o respecto a la temporalidad en el año, y reúnan los demás requisitos previstos en el párrafo 1, quedarán sujetos a lo dispuesto en esta ley y en la normativa que la desarrolle.

5.– Reglamentariamente se desarrollará el régimen de funcionamiento, las categorías y los requisitos y condiciones que deben cumplir estos establecimientos, así como sus distintivos. Los albergues, en atención a los servicios que ofrezcan o presten o a su ubicación, podrán tener una especialidad en los términos que reglamentariamente se determinen.

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

SECCIÓN 7.ª

OTROS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

Artículo 52.– Ámbito de aplicación.

1.– Las residencias de estudiantes y los colegios mayores se regirán por su normativa específica. En el caso de que se realice una actividad turística abierta al público en general, de forma parcial respecto de su capacidad o respecto de la temporalidad en el año, les será de aplicación lo dispuesto en esta ley y en la normativa que la desarrolle.

Asimismo, lo dispuesto en esta ley también será de aplicación a los alojamientos en carros, carromatos, casas rodantes y similares, inmovilizados; y a las cabañas en los árboles y a cualesquiera otros, cuando el establecimiento de requisitos que supediten el acceso al ejercicio de una actividad esté justificado por razones imperiosas de interés general previstas en la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior y desarrolladas por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

También se aplicará lo dispuesto en la presente ley a las hospederías cuando oferten servicios de alojamiento al público en general mediante contraprestación. Se entiende por hospedería aquellos establecimientos que formando parte de un santuario, convento o monasterio destinan algunas de sus dependencias al servicio de alojamiento al público en general.

2.– Reglamentariamente se regulará el régimen de funcionamiento y los requisitos y condiciones que deben cumplir estos establecimientos, así como sus distintivos.

SECCIÓN 8.ª

LAS VIVIENDAS PARA USO TURÍSTICO Y EL ALOJAMIENTO EN HABITACIONES DE VIVIENDAS PARTICULARES PARA USO TURÍSTICO

Artículo 53.– Las viviendas para uso turístico: concepto y ámbito de aplicación.

1.– Son viviendas para uso turístico las viviendas, cualquiera que sea su tipología, que se ofrezcan o comercialicen como alojamiento por motivos turísticos o vacacionales, siendo cedidas temporalmente por la persona propietaria, explotadora o gestora y comercializadas directamente por ella misma o indirectamente, a terceros, de forma reiterada o habitual y a cambio de contraprestación económica, en condiciones de inmediata disponibilidad.

En el caso de que se ceda para uso turístico una vivienda arrendada, será la persona arrendataria quien deberá presentar la declaración responsable y deberá estar inscrita en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi. Asimismo tendrá la obligación de comunicar a la persona arrendadora la realización de la actividad.

Se incluyen de manera no exhaustiva ni limitativa los siguientes tipos de inmuebles:

– Las viviendas independientes que se encuentran en edificios plurifamiliares o adosados, sometidos al régimen de propiedad horizontal.

– Las viviendas unifamiliares aisladas o pareadas.

– Las construcciones prefabricadas o similares de carácter fijo.

Se incluyen dentro de estas viviendas los apartamentos particulares, los llamados estudios, los pisos, las denominadas villas y los chalets.

2.– Las viviendas para uso turístico deberán cumplir con los requisitos en materia de infraestructuras, urbanismo, construcción y edificación, de seguridad, los relativos al medio ambiente, sanidad y consumo, higiene y salud laboral en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, así como, en su caso, los exigidos por otra normativa que resulte de aplicación.

3.– En este caso, se incluyen dentro de los canales de oferta turística que se definen en el artículo 2.n) de esta ley las empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas, como alojamientos de corta duración, así como las ofertadas para uso vacacional, por agentes o empresas intermediarias del mercado inmobiliario.

4.– Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta ley las viviendas que se arrienden según lo establecido en la Ley 29/1994, de 29 noviembre, de Arrendamientos Urbanos, o normativa que la sustituya.

5.– Se entenderá que hay actividad de arrendamiento de viviendas para uso turístico cuando no se pueda acreditar, de acuerdo con la normativa aplicable, que la contratación efectuada sea conforme a la legislación sobre arrendamientos urbanos.

6.– No se podrán arrendar viviendas sin haber presentado previamente la declaración responsable de inicio de actividad turística ante la Administración turística de Euskadi. La contratación o explotación de viviendas sin dicha declaración tendrá la consideración de clandestina a los efectos de esta ley.

7.– Se presumirá habitualidad cuando se realice publicidad o comercialización de viviendas en cualquier tipo de soporte, medio o canal de oferta turística o cuando se facilite alojamiento por un periodo de tiempo continuo igual o inferior a 31 días dos o más veces dentro del mismo año.

8.– Reglamentariamente se determinará la capacidad máxima de las viviendas para uso turístico, sin que en ningún caso puedan admitirse más personas alojadas que las determinadas según los ratios definidos en el artículo 62.2 de la Ley vasca 3/2015, de Vivienda, o normativa que la sustituya, incluyendo en dicho ratio tanto los residentes como los usuarios turísticos.

Asimismo, reglamentariamente se desarrollarán el régimen de funcionamiento y los requisitos y condiciones que deben cumplir las viviendas para uso turístico, así como sus distintivos.

9.– El órgano del Gobierno Vasco competente en materia de turismo, previo informe técnico, podrá dispensar a las viviendas para uso turístico del cumplimento de alguno o algunos de los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad, cuando la adaptación no se pueda realizar debido a dificultades derivadas de la propia estructura de la vivienda o del inmueble en el que se sitúa.

10.– Las viviendas de uso turístico deben disponer de licencia de primera ocupación o cédula de habitabilidad.

11.– Las viviendas para uso turístico se deberán conservar en perfecto estado, manteniendo los requisitos exigidos para su categorización y registro.

Artículo 54.– El alojamiento en habitaciones de viviendas particulares para uso turístico.

1.– A fin de garantizar su debida promoción, la coordinación de su oferta y los derechos de las personas usuarias, el alojamiento en habitaciones de viviendas particulares mediante precio,

ofrecido por motivos vacacionales o turísticos, estará sometido a la obligación de presentar, ante la Administración turística de Euskadi, una declaración responsable indicando su dedicación al tráfico turístico, derivándose de su incumplimiento las mismas consecuencias que las indicadas en el artículo 53.6.

Se considera vivienda particular el lugar de residencia efectiva de la persona titular.

Se incluyen dentro de este tipo de alojamiento los denominados «bed and breakfast» y los «bed and brekky», entre otros.

2.– Los viviendas particulares en las que se comercialicen habitaciones para uso turístico deberán cumplir con los requisitos en materia de infraestructuras, urbanismo, construcción y edificación, de seguridad, los relativos al medio ambiente, sanidad y consumo, higiene y salud laboral en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, así como, en su caso, los exigidos por otra normativa que resulte de aplicación.

3.– Una misma persona titular no podrá, en ningún caso, ofertar o comercializar habitaciones en más de una vivienda, en cuyo caso estos últimos alojamientos serán considerados como otros tipos de establecimientos.

Reglamentariamente se establecerá el número máximo de plazas que podrán ofertarse en una misma vivienda. Si se supera la oferta del número de plazas turísticas permitidas, el alojamiento será considerado como un establecimiento hotelero, debiendo cumplir todos los requisitos y obligaciones exigidas a este tipo de establecimientos.

4.– Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta ley las habitaciones que se arrienden según lo establecido en la Ley 29/1994, de 29 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, o normativa que la sustituya.

5.– En el caso de que se ceda para uso turístico habitaciones en una vivienda arrendada, será la persona arrendataria quien deberá presentar la declaración responsable. Asimismo tendrá la obligación de comunicar a la persona arrendadora la realización de la actividad.

6.– Se entenderá que hay comercialización de habitaciones en viviendas particulares cuando no se pueda acreditar, de acuerdo con la normativa aplicable, que la contratación efectuada sea conforme a la legislación de arrendamientos urbanos.

7.– Se presumirá habitualidad cuando se realice publicidad o comercialización de habitaciones por cualquier tipo de soporte, medio o canal de oferta turística o cuando se facilite alojamiento por un periodo de tiempo continuo igual o inferior a 31 días dos o más veces dentro del mismo año.

8.– Reglamentariamente se desarrollarán el régimen de funcionamiento y los requisitos y condiciones que deben cumplir las habitaciones en viviendas particulares para uso turístico, así como sus distintivos.

9.– Las habitaciones en viviendas particulares para uso turístico se deberán conservar en perfecto estado, manteniendo los requisitos exigidos para su registro.

10.– El órgano del Gobierno Vasco competente en materia de turismo, previo informe técnico, podrá dispensar a las habitaciones de viviendas particulares para uso turístico del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad cuando la adaptación no se pueda realizar debido a dificultades derivadas de la propia estructura del establecimiento o edificación.

CAPÍTULO IV

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE MEDIACIÓN

Artículo 55.– Concepto.

1.– Son empresas turísticas de mediación aquellas que, reuniendo los requisitos que se determinen reglamentariamente, se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de utilización de medios propios para llevarlas a cabo.

2.– Tienen la consideración de empresas turísticas de mediación:

a) Las agencias de viajes.

b) Las agrupaciones de empresas turísticas que tengan por objeto la comercialización común de ofertas turísticas de las empresas agrupadas.

c) Las centrales de reservas y las mediadoras turísticas y los operadores turísticos.

3.– Las empresas de mediación indicadas en los apartados b) y c) del párrafo anterior tendrán como finalidad, sin carácter exclusivo, la comercialización común de ofertas de empresas turísticas, desarrollando dicha actividad de acogida o recepción de las personas usuarias turísticas en Euskadi y de prestación de servicios turísticos en esa Comunidad Autónoma, sin que los servicios por estas prestados constituyan viaje combinado.

Artículo 56.– Agencias de viajes.

1.– Se considera agencia de viajes la persona física o jurídica que, bajo cualquier forma empresarial, puede comercializar y organizar viajes combinados, bien teniendo reservadas en exclusiva estas actividades de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o bien en los términos que establezca la normativa que la sustituya.

2.– Además de lo indicado en el párrafo anterior, las agencias de viajes podrán ofrecer otros servicios dentro del marco normativo europeo.

3.– Serán exclusivamente las agencias de viajes las únicas que pueden utilizar los términos viaje, viaje combinado, paquete turístico, o su correspondiente en cualquier idioma, en la rotulación de sus actividades.

A los efectos de esta ley, se entiende por viaje combinado o forfait lo establecido en el artículo 151.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007 o normativa que transponga la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

Artículo 57.– Requisitos de las agencias de viajes.

1.– Las agencias de viajes que quieran instalarse en Euskadi deberán presentar la declaración responsable del cumplimiento de los requisitos que se establecen en el apartado siguiente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 en lo que afecta a las agencias de viajes que ya ejercen su actividad fuera de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.– Dicha declaración responsable deberá indicar al menos:

a) Que disponen de un espacio identificativo de atención presencial o virtual al público.

b) Que disponen de las garantías exigibles en cada caso por la normativa de aplicación.

c) Que la agencia de viajes cumple con los requisitos establecidos en la normativa reguladora de su actividad.

d) Que obra en su poder la documentación acreditativa de disponer del seguro de responsabilidad civil.

e) Que cuenta con los preceptivos permisos y licencias exigibles por las diferentes administraciones y organismos públicos y que dispone de la documentación que así lo acredita.

f) Que se compromete a mantener el cumplimiento de los requisitos durante el tiempo de ejercicio de la actividad.

Reglamentariamente se determinarán las condiciones y requisitos que habrán de cumplir las agencias de viajes, así como su funcionamiento, poniéndose especial atención en las que presten sus servicios a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información.

Artículo 58.– Clasificación de las agencias de viajes.

Reglamentariamente se establecerá la clasificación de las agencias de viajes y, en su caso, las limitaciones a su actividad que procedan.

Artículo 59.– Centrales de reservas y mediadoras turísticas.

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

2.– Se entiende por mediadora turística aquella persona física o jurídica que se dedica a la prestación de servicios turísticos que pueden ser ofertados por cualquiera de las empresas turísticas consideradas como tales por esta ley, consistentes en la organización de excursiones, visitas guiadas u otros servicios análogos que no tengan la consideración de viajes combinados.

3.– Reglamentariamente se establecerá su régimen de funcionamiento y de responsabilidad.

Artículo 60.– Operador turístico.

Se entiende por operador turístico la empresa que ofrece servicios turísticos, generalmente contratados por ella, e integrados por más de uno de los siguientes elementos: transporte, alojamiento, traslados, excursiones.

Es operador mayorista si trabaja exclusivamente con agencias de viajes.

Es operador mayorista-minorista si amplía su oferta al público en general.

Artículo 61.– Garantías.

1.– Las empresas turísticas de mediación deberán constituir y mantener en permanente vigencia una garantía suficiente para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes y, especialmente, del reembolso de

los fondos depositados y la repatriación efectiva en el supuesto de insolvencia, todo ello en los términos que reglamentariamente se determinen.

2.– Esta obligación no se exigirá a aquellas empresas de mediación legalmente establecidas en otras comunidades autónomas en los supuestos de apertura de sucursales en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3.– Las agencias de viajes domiciliadas y que ejerzan legalmente su actividad en estados miembros de la Unión Europea o en estados asociados al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán, en el supuesto de que algunas de las garantías fuesen insuficientes, constituir una garantía complementaria y equivalente a la exigida en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

4.– La Administración turística de Euskadi podrá comprobar a través de mecanismos de cooperación administrativa que las agencias de viajes establecidas en otras comunidades autónomas o estados miembros de la Unión Europea se encuentran cubiertas por la garantía exigida por el respectivo estado o por la comunidad autónoma de origen.

Artículo 62.– Identificación.

En toda publicidad impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una agencia de viajes, cualquiera que sea el medio empleado por esta, se indicará el código de identificación de agencia de viajes otorgado por la Administración turística de Euskadi competente, su nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

Artículo 63.– Otras empresas turísticas de mediación.

Se podrán regular reglamentariamente otras empresas turísticas de mediación diferentes de las consideradas en este capítulo, así como atribuir actividades complementarias de mediación a otras empresas turísticas.

CAPÍTULO V

LAS PROFESIONES TURÍSTICAS

Artículo 64.– Guías de turismo.

1.– La actividad de guía de turismo es 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, natural o gastronómico de los bienes de interés cultural y del resto de los recursos turísticos de Euskadi a personas usuarias de actividades y servicios turísticos, tanto en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi como en cualquier otra lengua extranjera.

2.– La actividad de guía de turismo es de libre prestación, excepto en el interior de los elementos catalogados como bienes pertenecientes a alguna de las categorías en las que se integra el patrimonio cultural del País Vasco, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural del País Vasco, o normativa que la sustituya.

Las vías o espacios públicos de libre circulación son siempre espacios de libre prestación de servicios de guía de turismo.

La actividad de prestación del servicio de guía a que se refiere este artículo ha de determinarse por reglamento.

3.– Para establecerse en Euskadi como guía turístico y desarrollar su actividad en aquellos lugares que no son de libre prestación hay que disponer de la habilitación correspondiente, otorgada por la Administración turística de Euskadi, atendiendo a criterios de titulación o experiencia, entre otros, en los términos que reglamentariamente se establezca.

Las personas guías de turismo reconocidas o habilitadas en otras comunidades autónomas del Estado español o en otros estados miembros de la Unión Europea pueden ejercer la actividad de guía de turismo de forma temporal en Euskadi en los lugares donde no es de libre prestación si formalizan una declaración previa en los términos que prevé la normativa.

4.– Las personas guías de turismo que desarrollen su actividad en Euskadi tienen la obligación de conocer las dos lenguas oficiales de Euskadi.

Artículo 65.– Formación.

La Administración turística de Euskadi adoptará cuantas medidas sean necesarias en orden a la mejora y desarrollo en la formación profesional y reglada de las actividades propias de las profesiones turísticas.

CAPÍTULO VI

LA ACAMPADA LIBRE Y LAS ÁREAS ESPECIALES DE ACOGIDA PARA AUTOCARAVANAS

Artículo 66.– Ámbito de aplicación.

Lo dispuesto en esta ley, y en concreto lo relativo a la disciplina turística, será de aplicación a la acampada libre y a las áreas especiales de acogida para autocaravanas, en los términos que se determinen reglamentariamente.

En los casos en que el órgano ambiental de la diputación foral competente considere que se puede afectar apreciablemente a los lugares de la red Natura 2000, el proyecto de área de acampada o de área especial de acogida para autocaravanas se someterá a la adecuada evaluación establecida en el artículo 6 de la Directiva 92/43/CEE, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, todo ello sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre evaluación de impacto ambiental que resulte de aplicación a cada caso.

Artículo 67.– Acampada libre.

1.– Se entiende por acampada libre toda actividad de permanencia al aire libre en el medio natural con ánimo de pernoctar, fuera de los supuestos de campings, áreas naturales de acampada, zonas de acampada de titularidad pública y la acampada provisional para eventos, mediante la utilización de tiendas de campaña, caravanas, autocaravanas u otros medios para guarecerse, realizada con finalidad turística.

2.– Se prohíbe con carácter general la acampada libre; no obstante, se determinará reglamentariamente en qué condiciones excepcionales será permitida.

No se considerará acampada libre la pernoctación dentro de una autocaravana estacionada correctamente en un área urbana, sin desbordar los límites de estacionamiento ni desplegar ningún dispositivo externo, y sin hacer uso inapropiado del espacio y de los bienes públicos.

Cuando la acampada se pretenda efectuar en un medio natural no urbano, serán los ayuntamientos los competentes para autorizarla, siempre que concurran las condiciones que reglamentariamente se determinen.

3.– Cuando se trate de terrenos incluidos en cualquiera de los espacios naturales legalmente protegidos serán necesarias las autorizaciones o informes exigidos por la legislación medioambiental aplicable.

Artículo 68.– Áreas naturales de acampada.

Son áreas naturales de acampada las constituidas por espacios de terreno que, por su original situación, topografía, riqueza forestal o cualquier otra circunstancia peculiar debidamente acreditada, sirvan a las finalidades de ocupación temporal mediante precio con fines vacacionales o de ocio, de un modo más cercano a la naturaleza y menos intenso en el modo de explotación que los campings, en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

La implantación de las áreas naturales de acampada en espacios naturales protegidos o en los lugares de la red Natura 2000 estará condicionada a lo establecido en sus respectivos planes de ordenación o gestión. En los casos en que el órgano ambiental de la Comunidad Autónoma de Euskadi considere que se puede afectar apreciablemente a los lugares de la red Natura 2000, el proyecto de área de acampada se someterá a la adecuada evaluación establecida en el artículo 6 de la Directiva 92/43/CEE, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, todo ello sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre evaluación de impacto ambiental que resulte de aplicación a cada caso.

Artículo 69.– Zonas de acampada de titularidad pública.

1.– Son zonas de acampada de titularidad pública aquellas áreas de terreno, delimitadas y equipadas con los servicios básicos por el ayuntamiento titular, destinadas a facilitar la estancia en tiendas de campaña u otras instalaciones móviles mediante contraprestación económica acorde con los servicios que se prestan, con carácter esporádico y puntual, a personas o grupos en tránsito o con intención de realizar una estancia breve.

2.– Los ayuntamientos no podrán promocionar estas zonas ni darles carácter permanente. Para realizar tal actividad deberán recurrir a la creación de un camping municipal, ateniéndose a lo especificado en la sección 4.ª del capítulo III del título V de esta ley.

3.– Corresponde al ayuntamiento en cuyo término municipal se instale la zona de acampada presentar declaración responsable para la prestación del servicio ante la Administración turística de Euskadi.

4.– En todo caso, el ayuntamiento verificará el respeto al derecho de propiedad y de uso del suelo y garantizará las necesarias condiciones de seguridad, sanidad y respeto a los valores y recursos históricos, culturales, artísticos, urbanos, naturales, paisajísticos, agrícolas, forestales, así como el respeto a la fauna existente, del territorio de que se trate.

Artículo 70.– Acampada provisional para eventos.

Los ayuntamientos, dentro de sus respectivos términos municipales, podrán autorizar, de conformidad, en su caso, con lo que disponga la normativa de espectáculos públicos, acampadas provisionales para eventos en los que se prevea una gran afluencia de personas, comunicando a la Administración turística de Euskadi la afluencia de personas, así como los límites espaciales y temporales de la acampada, dotando a la zona de los servicios necesarios para el correcto desarrollo de la actividad.

Artículo 71.– Áreas especiales de acogida para autocaravanas.

1.– Las áreas especiales de acogida para autocaravanas están constituidas por espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, que están abiertos al público para su ocupación transitoria, a cambio de precio.

2.– Las áreas especiales de acogida de autocaravanas están reservadas para el uso exclusivo de estas y vehículos análogos, por lo que no podrán instalarse tiendas de campaña, caravanas o albergues móviles. Tampoco podrán instalarse en estas áreas de servicio albergues fijos o asimilados de ninguna clase para alojamiento de las personas.

3.– Está prohibida la venta y el subarriendo de las parcelas de estos establecimientos.

4.– El reglamento que desarrolle el régimen jurídico de estas áreas será acorde a lo establecido por la legislación ambiental que sea de aplicación en cada caso.

TÍTULO VI

EMPRESAS O ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE INTERÉS TURÍSTICO

Artículo 72.– Concepto y ámbito de aplicación.

Tienen la consideración de actividades de interés turístico aquellas actividades que contribuyen a dinamizar el turismo y favorecen el movimiento y la estancia de turistas en Euskadi.

Se incluyen dentro de las actividades de interés turístico:

a) Establecimientos de restauración.

b) Empresas de servicios culturales como el turismo lingüístico, y de actividades deportivas en la naturaleza como el turismo activo, y de aventura.

c) Empresas de servicios relacionados con congresos, convenciones e incentivos y las instalaciones destinadas a este objeto, como ferias de muestras.

d) Empresas de transportes que realizan rutas turísticas.

e) Empresas dedicadas a la divulgación del patrimonio cultural.

f) Centros recreativos.

g) Aquellas que se determinen reglamentariamente.

Artículo 73.– Categorización y distinción turística.

Los establecimientos y actividades mencionadas en el artículo anterior y los que justificadamente se puedan determinar en aplicación de esta ley pueden optar a procesos de categorización y distinción turística de sus servicios, en la forma y alcance que se determine reglamentariamente.

Artículo 74.– Ordenación de empresas que realizan actividades de interés turístico.

Será labor de la autoridad turística potenciar, promover y facilitar, en su caso, junto con otros departamentos del Gobierno, la elaboración y puesta en marcha de una normativa específica para aquellos establecimientos o sectores recogidos en este título, como el turismo activo, u otros, que demanden tal regulación y no tengan cobertura regulatoria por parte de otros ámbitos de la Administración.

TÍTULO VII

LA DISCIPLINA TURÍSTICA

CAPÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 75.– Objeto y ámbito de aplicación.

La disciplina turística tiene por objeto la regulación de la actuación inspectora y de comprobación de las actividades turísticas, la tipificación de las infracciones, la determinación de las sanciones administrativas y el procedimiento sancionador en relación con el turismo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 76.– Sujeción a la disciplina turística.

Están sujetos a la disciplina turística regulada en esta ley las personas físicas o jurídicas titulares de empresas turísticas, así como aquellas que ejerzan una profesión turística.

Artículo 77.– Sujeción a otros regímenes.

Lo dispuesto en este título se entiende sin perjuicio de la imposición de las sanciones que procedan y de las facultades que correspondan a las autoridades competentes, en virtud del régimen específico sobre fiscalidad, consumo, prevención de incendios, sanidad, normativa laboral y de prevención de riesgos laborales o cualquier otro al que estuvieran sometidas las actividades turísticas.

CAPÍTULO II

LA INSPECCIÓN DE TURISMO

Artículo 78.– La potestad de comprobación.

La Administración turística de Euskadi podrá verificar, constatar, comprobar e inspeccionar cuantos hechos, actos o negocios jurídicos, así como cualesquiera circunstancias, datos o documentos con ellos relacionados que pudieran resultar relevantes para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley y en la normativa de desarrollo.

Artículo 79.– Titularidad de la función inspectora.

Las actividades de inspección, control y verificación del cumplimiento de la presente ley y de las disposiciones que la completen o la desarrollen corresponden a la Administración turística de Euskadi.

Artículo 80.– Funciones de la Inspección de Turismo.

Corresponden a la Inspección de Turismo las siguientes funciones:

1.– Vigilar y comprobar el cumplimiento de la normativa de turismo por parte de las personas titulares de empresas turísticas y las que ejercen una profesión turística y perseguir las actuaciones de intrusismo empresarial y profesional, así como la oferta ilegal, en el sector turístico.

2.– Velar para que sean respetados los derechos de las personas usuarias y comprobar los hechos objeto de sus quejas, reclamaciones o denuncias.

3.– Comprobar que los bienes que tienen la consideración legal de recursos turísticos básicos son utilizados o visitados con el pleno respeto a las normas dictadas para preservarlos.

4.– Realizar la comprobación y el seguimiento de las inversiones relativas al desarrollo de actividades turísticas que hayan sido objeto de subvención o financiación pública con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de las actuaciones que en materia de control sobre las mismas corresponden a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco y al Tribunal Vasco de Cuentas Públicas conforme a su respectiva normativa específica.

5.– Emitir los informes técnicos que les solicite la Administración turística en materias de su competencia.

6.– Intervenir en la ejecución de las medidas cautelares a las que hace referencia el artículo 104.

7.– Informar a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes, así como sobre la aplicación de la normativa turística vigente.

8.– Cumplir con cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se le atribuya.

Artículo 81.– Facultades.

1.– El personal inspector tiene atribuidas las siguientes facultades:

a) Acceder a los inmuebles, locales, establecimientos, instalaciones, anexos y los espacios donde se realicen actividades turísticas y requerir la información que consideren necesaria para el cumplimiento de sus funciones, sea cual sea el soporte en el que se halle, en cualquier momento y sin previo aviso.

b) En el caso de que el inmueble constituya el domicilio de una persona física o jurídica, y esta no preste consentimiento a la entrada en la misma, deberá solicitarse la previa autorización judicial.

Realizar todo tipo de comprobaciones materiales tales como mediciones, fotos, vídeos, levantamiento de croquis o planos, toma de muestras, comprobación de cualquier elemento de las instalaciones o del equipamiento.

c) Realizar todo tipo de comprobaciones documentales, contables y registrales, ya sea en soporte papel o soporte informático. Esta facultad llevará implícita la de obtener copias en distintos soportes y formatos, o impresiones de los documentos o parte de ellos.

d) Realizar todo tipo de comprobaciones acerca del funcionamiento del servicio o la prestación, incluyendo todos los requisitos de personal, de programas de calidad, y, en general, todos aquellos exigidos por la normativa.

e) Entrevistarse con las personas usuarias turísticas, o con sus representantes legales, así como con el personal de las entidades, establecimientos y servicios inspeccionados.

f) Requerir la emisión de informes, aportación de datos, estudios, estadísticas, y toda clase de información que pudiera ser relevante para el eficaz desempeño de las tareas de inspección.

g) Solicitar el asesoramiento o valoración de personas ajenas a la Inspección en asuntos que por su especificidad requieran la posesión de conocimientos más allá de los exigidos para el desarrollo habitual de la inspección.

h) Proponer, al órgano competente, la adopción de medidas cautelares contempladas en el artículo 104.

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

j) Solicitar la colaboración de la Ertzaintza o de las policías locales y la cooperación de personal funcionario y autoridades de otras administraciones públicas.

k) Realizar las acciones normativamente permitidas que sean necesarias para la comprobación y verificación de las actuaciones que estén sometidas a la Inspección.

2.– En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector dispone de independencia total, sin perjuicio de la dependencia orgánica y funcional con respecto a las autoridades administrativas.

Artículo 82.– Acreditación y habilitación.

1.– El personal inspector dispondrá de un título que acredite su condición, y está obligado a exhibirlos en el ejercicio de sus funciones.

2.– El departamento del Gobierno Vasco competente en materia de turismo podrá habilitar al personal funcionario propio, así como contar con la colaboración de personal funcionario de otras administraciones públicas, que deben disponer, asimismo, de la acreditación a que se refiere el párrafo 1 y, en el ejercicio de sus funciones, exhibirla.

Artículo 83.– Derechos del personal inspector.

1.– En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector tendrá carácter de agente de la autoridad y gozará, como tal, de la protección y facultades que al mismo dispensa la normativa vigente.

2.– Cuando lo considere preciso para el mejor cumplimiento de sus funciones, el personal inspector podrá recabar la cooperación y servicios dependientes de otras administraciones y organismos públicos.

Artículo 84.– Deberes del personal inspector.

En el desarrollo de las actuaciones propias de las funciones de Inspección, el personal inspector tendrá los siguientes deberes específicos:

a) Identificarse, con la acreditación expedida al efecto, siempre que lleve a cabo cualquier actuación en calidad de personal inspector.

b) Antes de comenzar la actuación inspectora, informar a la persona inspeccionada del objeto de la actuación, así como de sus derechos y deberes respecto al desarrollo de la misma.

c) Observar siempre el máximo respeto y consideración, protegiendo especialmente la intimidad y el honor de las personas implicadas en la inspección.

d) Guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de su cargo, funciones y actuaciones.

e) Guardar confidencialidad respecto a los datos personales que afecten o puedan afectar a la intimidad de las personas.

f) Realizar las actuaciones con objetividad, transparencia e imparcialidad.

g) Llevar a cabo las actuaciones inspectoras de forma que afecte lo menos posible a la actividad normal que desarrollan las personas físicas o jurídicas.

h) Cualquier obligación que resulte de la propia ley o de otras normas como puede ser la comunicación a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o al órgano administrativo competente, de los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones y que puedan ser constitutivos de una infracción penal o administrativa de otro ámbito competencial.

Artículo 85.– La actuación inspectora.

1.– La actuación inspectora tiene en todo caso carácter confidencial.

2.– El personal inspector deberá abstenerse de intervenir en una actuación inspectora cuando concurra alguno de los supuestos de abstención previstos en la normativa vigente sobre la actuación del personal al servicio de las administraciones públicas, comunicándolo a sus superiores.

3.– La actuación inspectora podrá desarrollarse indistintamente, según determine la Inspección:

a) En el lugar donde se realicen total o parcialmente las actividades turísticas.

b) En el lugar donde exista alguna prueba, al menos parcial, de la realización de una actividad turística o de su presupuesto de hecho.

c) En las oficinas de la Administración, cuando los elementos sobre los que hayan de realizarse las actuaciones puedan ser examinados en ellas.

4.– Las actuaciones de la Inspección de Turismo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas.

Artículo 86.– Las comunicaciones, diligencias e informes.

1.– Las comunicaciones son los documentos a través de los cuales la Administración notifica a la empresa turística el inicio de una actuación inspectora u otros hechos o circunstancias relativos a la misma o efectúa los requerimientos que sean necesarios a cualquier persona o entidad.

Las comunicaciones podrán incorporarse a las diligencias que se extiendan.

2.– Las diligencias son los documentos públicos que extiende la Inspección de Turismo para hacer constar hechos y circunstancias, así como, en su caso, las manifestaciones de la persona titular de la empresa turística o persona con la que se entiendan las actuaciones.

Las diligencias extendidas en el curso de las actuaciones inspectoras tienen naturaleza de documentos públicos y hacen prueba de los hechos que motivan su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

Los hechos contenidos en las diligencias y aceptados por esa persona con la que se entienden las actuaciones, así como sus manifestaciones, se presumen ciertos y solo podrán rectificarse por esta mediante prueba de que incurren en error de hecho.

Quien pretenda hacer valer su derecho tiene la carga de probar los hechos constitutivos del mismo.

3.– La Inspección de Turismo emitirá, de oficio o a petición de terceras personas, los informes que sean preceptivos conforme al ordenamiento jurídico, los que soliciten otros órganos y servicios de las administraciones públicas o los poderes legislativo y judicial, en los términos previstos

por la legislación vigente, y los que resulten necesarios para la aplicación de lo dispuesto en esta ley y en su normativa de desarrollo.

Artículo 87.– Las actas de inspección.

1.– De cada inspección practicada por la Inspección de Turismo se levantará acta, que recogerá el resultado de la inspección y que se ajustará al modelo oficial que se determine reglamentariamente. Los impresos y modelos oficiales que hayan de utilizarse para la cumplimentación de las actas de inspección deberán estar redactados en forma bilingüe, y, salvo que los interesados privados elijan expresamente la utilización de una de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, se cumplimentarán en las dos lenguas oficiales de Euskadi.

2.– En el acta deberán figurar los datos que permitan identificar la empresa, establecimiento, la actividad o el servicio objeto de la inspección, la fecha, hora de la visita, la persona inspectora que realiza la inspección, los hechos, actos y negocios constatados, la calificación que realice la Inspección de los mismos y, si procede, los hechos que puedan ser constitutivos de infracción, una vez que las personas interesadas hayan aportado las pruebas que consideren necesarias para la defensa de sus derechos e intereses.

3.– Las actas de inspección deberán estar firmadas por el inspector o inspectora actuante y por la persona responsable de la empresa, establecimiento, actividad o servicio turístico sometido a inspección. En ausencia de las personas titulares, debe firmar el acta la persona que ostente su representación, o la que esté al frente de la empresa, del establecimiento, o la actividad en el momento de realizar la inspección.

4.– La firma del acta de inspección acredita su conocimiento pero no implica en ningún caso la aceptación del contenido. La negativa a firmar el acta, y los motivos que se aduzcan, deben hacerse constar en el acta mediante la correspondiente diligencia.

5.– Las personas que firmen las actas de inspección en representación de la empresa, establecimiento, el servicio o la actividad sometidos a inspección pueden hacer constar las aclaraciones que consideren convenientes.

6.– Levantada el acta de inspección, se entregará una copia de la misma a las personas comparecientes por parte de la Inspección.

7.– Si un acta de inspección refleja hechos que puedan constituir infracciones administrativas distintas de las reguladas en el capítulo III de este título, el órgano competente ha de ponerlos en conocimiento de los órganos o administraciones competentes.

8.– Las actas de inspección levantadas y firmadas por la Inspección, de acuerdo con los requisitos establecidos por el presente artículo, tienen naturaleza de documentos públicos, hacen prueba de los hechos que motivan su formalización y disfrutan de la presunción de certeza y solo podrán rectificarse mediante prueba de haber incurrido en error de hecho, sin perjuicio de las pruebas que las personas interesadas puedan aportar o señalar en defensa de sus derechos e intereses.

Artículo 88.– Deberes de las empresas turísticas y de las personas profesionales del turismo y obligaciones de información.

1.– Las personas titulares de las empresas, establecimientos, actividades o servicios sometidos a inspección, sus representantes legales y las personas encargadas de la empresa, establecimiento, actividad o servicio y el personal a su servicio, tienen la obligación de colaborar con el personal inspector y facilitarles el acceso y examen de la información que soliciten, el acceso y

examen de los espacios, dependencias o instalaciones del establecimiento o del lugar en que se encuentre y el control de los servicios que se prestan en el mismo.

Estas personas físicas o jurídicas están obligadas a proporcionar al personal de la Inspección de Turismo toda clase de datos, información, antecedentes y justificantes con trascendencia turística relacionada con el cumplimiento de sus propias obligaciones turísticas o deducidas de sus relaciones económicas o profesionales con otras personas obligadas.

2.– Asimismo, están obligadas a proporcionar al personal de la Inspección de Turismo toda clase de datos, información, antecedentes y justificantes con trascendencia turística:

a) Los intermediarios y cualquier persona que intervenga en la publicidad, la oferta o la mediación de un servicio o actividad turística.

b) Las entidades bancarias o financieras que lleven a cabo la gestión o el cobro de comisiones o del precio.

c) Las autoridades, cualquiera que sea su naturaleza, los órganos del Estado, las comunidades autónomas, las entidades locales, los organismos públicos, las entidades de administración corporativa, las asociaciones profesionales y las demás entidades con finalidades públicas están obligados a suministrar a la Administración turística todos los datos, informes y antecedentes con trascendencia turística y a prestarle apoyo, concurso, auxilio y protección para el ejercicio de sus funciones.

d) Cualesquiera otras personas físicas o jurídicas que se determinen reglamentariamente.

Las obligaciones a las que se refiere este párrafo deben cumplirse con carácter general en la forma y en los plazos que se determinen reglamentariamente o mediante el requerimiento individualizado de la Administración turística, que podrá hacerse en cualquier momento posterior a la realización de los hechos o actividad relacionada con los datos o antecedentes requeridos.

Artículo 89.– La denuncia, las quejas y reclamaciones.

1.– Mediante la denuncia se podrán poner en conocimiento de la Administración turística hechos o situaciones desconocidas para ella que puedan ser constitutivos de infracción o tener trascendencia para la aplicación de lo dispuesto en esta ley y en su normativa de desarrollo.

Recibida una denuncia, se remitirá al órgano competente para que realice las actuaciones inspectoras que pudieran proceder. Este órgano podrá acordar el archivo de la denuncia cuando se considere infundada o cuando no estén concretados los hechos o las personas denunciadas.

2.– Se asimilan a la denuncia las quejas realizadas por las personas usuarias turísticas, así como las reclamaciones formuladas de acuerdo con lo que establece la normativa específica en vigor.

CAPÍTULO III

LAS INFRACCIONES EN MATERIA DE TURISMO

Artículo 90.– Concepto.

1.– Constituyen infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones dolosas o culposas con cualquier grado de negligencia tipificadas y sancionadas en la presente ley.

2.– Podrá, asimismo, concretarse la especificación o la graduación de las infracciones y las sanciones establecidas en la presente ley mediante reglamento, sin implicar una alteración de la naturaleza o sus límites ni establecer nuevas infracciones o sanciones.

Artículo 91.– Infracciones constitutivas de infracción penal.

1.– Cuando a juicio de la Administración las infracciones pudieran ser constitutivas de infracción penal, el órgano administrativo dará traslado al Ministerio fiscal, y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador mientras la autoridad judicial, en su caso, no se haya pronunciado. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiere estimado la existencia de infracción penal, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que la jurisdicción competente haya considerado probados.

2.– En los mismos términos, la instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que se hubiese incoado por los mismos hechos y, en su caso, la ejecución de los actos administrativos de imposición de sanción.

Artículo 92.– Clases de infracciones.

Las infracciones administrativas en materia de turismo se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 93.– Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves:

1.– La publicidad o prestación de un servicio turístico habiendo cumplido el deber de presentación de la declaración responsable prevista en el artículo 20 pero no aportando en plazo la documentación que le sea exigida por la normativa de desarrollo de esta ley.

2.– Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados en relación con las condiciones anunciadas o acordadas.

3.– Las deficiencias relativas a la limpieza, funcionamiento de las instalaciones o mantenimiento de los equipamientos, de conformidad con la categoría del establecimiento.

4.– El trato descortés o incorrecto con la persona usuaria.

5.– La falta de distintivos, de símbolos acreditativos de la clasificación administrativa, de anuncios, señalización o de información de obligatoria exhibición o que, exhibidos, no cumplan las formalidades exigidas.

6.– El incumplimiento de las obligaciones de información dispuestas en la legislación sobre viajes combinados, o el suministro de la misma de forma incompleta.

7.– El incumplimiento de las disposiciones sobre la publicidad de los precios de los servicios.

8.– La admisión de reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora facilite a la persona afectada alojamiento en las condiciones del párrafo primero del artículo 33.2.

9.– La inexactitud de los datos manifestados en la declaración responsable a que se refiere el artículo 20 o en la declaración prevista en el artículo 64.3 de esta ley.

10.– El incumplimiento de las obligaciones formales establecidas por la legislación turística relativas a documentación, libros o registros, así como la no conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido reglamentariamente.

11.– Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, las prohibiciones y las obligaciones establecidos en la normativa turística que no esté tipificado como infracción grave o muy grave en esta ley.

Artículo 94.– Infracciones graves.

Se consideran infracciones graves:

1.– La realización o prestación clandestina de un servicio turístico, definida en el artículo 27.

2.– La mediación en la contratación de servicios que tengan la consideración de clandestinos conforme a esta ley.

3.– La grave desconsideración con la persona usuaria.

4.– La falsedad de los datos manifestados en la declaración responsable a que se refiere el artículo 20 o en la declaración prevista en el artículo 64.3, así como la alteración de los datos sin haber instado su modificación en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

5.– La alteración o la falta de mantenimiento de los presupuestos, requisitos y circunstancias tenidos en cuenta para la clasificación administrativa e inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi sin haber presentado la correspondiente declaración responsable en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

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

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

8.– La utilización de denominaciones, rótulos, símbolos o distintivos diferentes a los que corresponda conforme a la clasificación reconocida al establecimiento, actividad o servicio.

9.– La utilización de información o la realización de publicidad no veraz, equívoca o que induzca a engaño en la oferta de servicios turísticos.

10.– La negativa a facilitar, a la persona usuaria que lo solicite, la documentación acreditativa de los términos de contratación.

11.– El incumplimiento, por las agencias de viajes, de las obligaciones relativas a la forma, contenido, modificación o resolución de los contratos, establecidas en la legislación sobre viajes combinados, incluida la sobrecontratación.

12.– La restricción de acceso o permanencia en los establecimientos, salvo por causa justificada.

13.– El cobro de precios superiores a los contratados.

14.– La negativa a la expedición de factura o tique, o, habiendo expedido el tique mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura desglosada especificando los distintos conceptos, a solicitud de la persona usuaria de servicios turísticos.

15.– La admisión de reservas en exceso que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora no facilite a la persona usuaria afectada alojamiento en las condiciones del párrafo primero del artículo 33.2.

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

17.– La contratación de establecimientos, empresas y personas que no dispongan de las autorizaciones pertinentes, así como no disponer de personal cualificado para el ejercicio de funciones, o de equipo y material homologado, cuando ello sea exigible por la normativa turística a los efectos de la prestación de los servicios convenidos con la persona usuaria de servicios turísticos.

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

19.– La contratación de servicios turísticos por tiempo superior al establecido reglamentariamente.

20.– La actitud de resistencia, excusa o negativa que dificulte o retrase el ejercicio de las funciones de inspección, así como la falta de colaboración de la persona gestora, la persona titular o del propietario o propietaria del recurso turístico con la Administración turística.

21.– La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitar la hoja de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias en el momento de ser solicitada.

22.– El incumplimiento del artículo 9.2 en cuanto a la falta de respeto, preservación y conservación del patrimonio que produzca daños graves.

23.– La falta de símbolos acreditativos de la clasificación administrativa en toda publicidad, anuncios, documentación, correspondencia y tarifas de precios, así como en facturas, tal y como lo recoge el artículo 25.

24.– No atender dentro del plazo establecido los requerimientos de información debidamente notificados, así como negarse o resistirse a suministrar datos o a facilitar la información requerida.

25.– Realizar publicidad de empresas o de establecimientos turísticos sin hacer constar su número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi o en su caso código identificativo de agencias de viajes, una vez notificado el mismo por la Administración turística de Euskadi.

26.– Comercializar actividades o servicios turísticos sin que la persona titular de los mismos disponga de la correspondiente habilitación.

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

Artículo 95.– Infracciones muy graves.

Se consideran infracciones muy graves:

1.– La restricción en el acceso, en la prestación de servicios o la expulsión injustificada de un establecimiento turístico, cuando se realice por razón de raza, sexo, discapacidad física,

psíquica o movilidad reducida, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación de la persona usuaria turística.

2.– La negativa, resistencia u obstrucción que impida la actuación de la Inspección de Turismo, así como la aportación a la misma de documentación inexacta o falsa.

3.– La venta de parcelas de los campamentos de turismo, así como unidades de alojamiento de establecimientos hoteleros o partes sustanciales de los mismos, salvo en los supuestos admitidos por la legislación vigente.

4.– El incumplimiento del principio de unidad de explotación definido en el artículo 34.

5.– La reincidencia en la comisión de infracciones graves, en los términos previstos en el artículo 99.

6.– Las infracciones de la normativa turística de las que resulte grave perjuicio para los intereses turísticos de Euskadi que dañe su imagen o la de sus destinos turísticos o cause daños en los recursos naturales y medio ambiente.

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

CAPÍTULO IV

LA RESPONSABILIDAD

Artículo 96.– Responsabilidad.

1.– Son responsables de las infracciones en materia de turismo las personas físicas y jurídicas, que lleven a cabo las acciones o las omisiones tipificadas como tales por la presente Ley de Turismo, con las siguientes particularidades:

a) En las infracciones cometidas en la prestación de servicios, se considera responsable la empresa o la razón social legal o contractualmente obligada a dicha prestación, sin perjuicio de lo preceptuado por el artículo 162 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o normativa que lo sustituya en relación con la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes.

b) En las infracciones cometidas por personas que prestan sus servicios en empresas o establecimientos, se consideran responsables las personas físicas o jurídicas titulares de estos establecimientos.

c) Si una infracción es imputada a una persona jurídica, también se pueden considerar responsables las personas que integran sus organismos rectores o de dirección.

d) Si dos o más personas son responsables de una infracción y no puede determinarse su grado de participación, estas personas son solidariamente responsables a los efectos de las sanciones que se deriven.

2.– Las personas titulares de las empresas y demás actividades turísticas serán responsables solidarias de las infracciones cometidas por las personas a su servicio cuando incumplan el deber de prevenir la comisión de la infracción, sin perjuicio de las acciones de resarcimiento que resulten procedentes.

CAPÍTULO V

LAS SANCIONES

Artículo 97.– Potestad sancionadora.

La potestad sancionadora en materia turística se ejercerá de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, o normativa que la sustituya, y con las especificidades incluidas en esta Ley.

Artículo 98.– Clases de sanciones.

Las infracciones contra lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones en materia de turismo darán lugar a la imposición de las sanciones de apercibimiento y multa.

Las sanciones graves y muy graves podrán ir acompañadas de las sanciones que se establecen en el artículo 101.

Artículo 99.– Criterios para la graduación de las sanciones.

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

a) Los perjuicios ocasionados a las personas turistas y el número de afectados, así como el riesgo generado para la salud o la seguridad.

b) El beneficio ilícito obtenido.

c) El volumen económico y la situación financiera de la empresa, establecimiento o actividad.

d) La categoría del establecimiento y características del servicio o actividad.

e) La reincidencia o la reiteración en la conducta infractora.

f) La existencia y el grado de intencionalidad.

g) La trascendencia social de la actuación infractora.

h) El número de plazas de los alojamientos turísticos.

2.– Habrá reincidencia cuando la persona responsable de una infracción cometa otra de la misma naturaleza en el plazo de un año y así se haya declarado por resolución firme en vía administrativa.

Se entiende por reiteración la comisión en el plazo de dos años, de dos o más infracciones de cualquier carácter que así hayan sido declaradas por resolución firme en vía administrativa.

3.– En la aplicación de las sanciones hay que asegurar en cualquier caso que la sanción impuesta no resulta más beneficiosa para los infractores que el cumplimiento de las normas infringidas.

4.– A efectos de reincidencia y reiteración, el plazo comenzará a computarse desde el día en que se hubiera cometido la infracción.

Artículo 100.– Cuantificación de las sanciones.

1.– Las infracciones de la presente ley serán sancionadas mediante la aplicación de las siguientes medidas:

a) Las infracciones leves, con un apercibimiento o con una multa de hasta 10.000 euros.

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

b) Las infracciones graves se sancionarán con multas de entre 10.001 euros y 100.000 euros.

c) Las infracciones muy graves se sancionarán con una multa de entre 100.001 euros y 600.000 euros.

2.– En el caso de existir reincidencia, la sanción que proceda aplicar se incrementará en un cien por cien. En caso de existir reiteración, la sanción a aplicar será la indicada en la letra c) del párrafo anterior, incrementada en un cien por cien.

Artículo 101.– Sanciones accesorias.

1.– En el supuesto de infracciones graves o muy graves, y como complemento a las sanciones, también puede acordarse la imposición de las siguientes sanciones accesorias:

a) Revisión de la categoría.

b) Revocación del título, la autorización o la habilitación correspondiente, o pérdida de los efectos de la declaración responsable de inicio de la actividad turística.

c) Suspensión de la actividad por un periodo de un año: se procederá en los supuestos de reiteración en la comisión de falta grave.

d) Suspensión de la actividad por un periodo de dos años: se aplicará en los casos de reiteración en la comisión de una falta muy grave.

e) En cualquier caso, la sanción accesoria de suspensión se extenderá al periodo necesario en los supuestos de existencia de defectos y hasta la subsanación de los mismos.

2.– En los casos de reincidencia en la comisión de una falta muy grave, cuando el hecho infractor hubiera lesionado gravemente los intereses turísticos de Euskadi procederá la clausura del establecimiento y la imposibilidad de continuar en el ejercicio de la actividad por un período temporal de dos a cinco años o de manera definitiva.

3.– En las infracciones graves y muy graves podrá imponerse también como sanción accesoria la suspensión o retirada de cualquier subvención o ayuda de carácter financiero que la persona infractora hubiera solicitado y obtenido de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio de la actividad objeto de sanción.

Artículo 102.– Constancia y publicidad de las sanciones.

1.– En la Administración turística de Euskadi existirá un registro de sanciones, en el que se anotarán las sanciones firmes impuestas por infracciones a la presente ley.

2.– En caso de imposición de sanciones por infracciones graves o muy graves y de sanciones accesorias, el órgano sancionador trasladará al Registro de Empresas y Actividades Turísticas de

Euskadi, la correspondiente resolución firme, en el plazo de diez días desde su notificación, para su inscripción en el mismo.

Las personas interesadas podrán solicitar la cancelación de la inscripción de la sanción impuesta, transcurridos dos años desde la anotación, sin perjuicio de que el propio registro pueda efectuar de oficio la mencionada cancelación.

3.– En caso de infracciones muy graves de la presente ley, la autoridad que ha resuelto el expediente puede acordar la publicación de la sanción, una vez haya adquirido firmeza en la vía administrativa, en previsión de futuras conductas infractoras. Tal publicación se ajustará a lo establecido en la normativa de protección de datos. Se establecerá reglamentariamente la forma en que se vaya a llevar a cabo la publicación, así como los datos que se publicitarán.

Artículo 103.– Devolución de las cantidades percibidas indebidamente.

Independientemente de las sanciones que pudieran imponerse, cuando se hubieran percibido precios superiores a los declarados a la Administración turística, o a los correspondientes a los servicios realmente prestados, el órgano competente acordará la restitución de lo indebidamente percibido, así como la indemnización por los perjuicios causados, comunicándoselo a la persona infractora para su satisfacción y quedando, de no hacerse así, expedita la vía correspondiente.

Artículo 104.– Medidas cautelares.

Como medidas cautelares, y sin que tenga carácter de sanción, el órgano competente puede acordar el cierre de las empresas, los establecimientos y las viviendas de uso turístico que no cumplan los requisitos establecidos legalmente para el ejercicio de la actividad. También puede ordenar que se suspenda el funcionamiento de los mismos hasta que se subsanen los defectos observados o se cumplan los requisitos legalmente establecidos.

Artículo 105.– Multas coercitivas.

1.– Con independencia de las sanciones previstas en los artículos anteriores, los órganos competentes, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento realizado relativo a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en la normativa turística, para la suspensión o cese de la acción infractora, o en su caso subsanación de la omisión, podrán imponer multas coercitivas conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

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

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

2.– El incumplimiento del requerimiento a que se refiere el párrafo 1 puede dar lugar, comprobado por la administración, a la reiteración de las multas, por períodos de tiempo que sean suficientes para el cumplimiento y que en todo caso no pueden ser inferiores a lo señalado en el primer requerimiento.

Artículo 106.– Órganos competentes.

La competencia para instruir y resolver los expedientes que se incoen por las infracciones reguladas en la presente ley corresponde a los órganos del Gobierno Vasco que se determinen reglamentariamente.

Las disposiciones de rango reglamentario que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora encomendarán a órganos distintos la fase instructora y la sancionadora.

CAPÍTULO VI

LA PRESCRIPCIÓN Y LA CADUCIDAD

Artículo 107.– La prescripción.

1.– Las infracciones y sanciones previstas en esta ley prescribirán en los siguientes plazos:

a) Infracciones leves: un año.

b) Infracciones graves: dos años.

c) Infracciones muy graves: tres años.

2.– El plazo de prescripción de las infracciones se computará desde el día en que se hubieran cometido, y el de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiere firmeza la resolución por la que se imponga la sanción.

3.– La prescripción de la exigibilidad de las infracciones contempladas en la presente ley quedará interrumpida con la incoación del expediente sancionador correspondiente.

4.– No prescribirán aquellas infracciones en las que la conducta tipificada implique una obligación de carácter permanente para el titular.

Artículo 108.– La caducidad.

1.– Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la notificación a la persona interesada de cada uno de los trámites del mismo sin que se impulse el trámite siguiente por causas imputables a la Administración, se producirá la caducidad del procedimiento, con archivo de actuaciones. El procedimiento se entenderá caducado, a solicitud de la persona interesada o de oficio por el órgano competente para dictar la resolución, en el plazo de treinta días desde el vencimiento del plazo en que debió ser dictada.

2.– La ampliación de los plazos establecidos en el anterior párrafo por causas no imputables a la Administración requerirá autorización del órgano que acordó la incoación del expediente, debiendo consignarse tal circunstancia en el mismo y notificarse a la persona interesada.

CAPÍTULO VII

EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE TURISMO

Artículo 109.– El procedimiento sancionador.

1.– El procedimiento sancionador se sustanciará con arreglo a lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, o disposición que la sustituya, con las especificidades que se recogen en los párrafos siguientes.

2.– El procedimiento sancionador en materia turística se iniciará de oficio o a instancia de parte interesada.

3.– El procedimiento sancionador en materia turística se iniciará de oficio por acuerdo del órgano competente adoptado como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

a) Por las actas levantadas por la Inspección de Turismo.

b) Por propia iniciativa del órgano competente en materia de turismo cuando tenga conocimiento de una presunta infracción por cualquier medio.

c) Como consecuencia de petición razonada de otros órganos.

d) Por denuncia, queja o reclamación presentada por alguna persona usuaria turística.

En los casos indicados en los apartados b) y c), con carácter previo a la incoación del expediente, se podrá ordenar la práctica de actuaciones de información y constatación a fin de aclarar los hechos y poder determinar con la mayor precisión posible esos hechos susceptibles de motivar el inicio del expediente, así como la persona o personas responsables. A la vista de las actuaciones practicadas, y una vez examinados los hechos, se determinará la existencia o inexistencia de infracción, iniciándose el expediente sancionador pertinente cuando corresponda.

En el caso indicado en el apartado d) se estará a lo dispuesto en el artículo 89 de esta ley.

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

Artículo 110.– Ejecutividad de las sanciones.

Las sanciones que se impongan al amparo de lo dispuesto en la presente ley serán objeto de inmediata ejecución cuando pongan fin a la vía administrativa de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

Contra las resoluciones del procedimiento sancionador podrán interponerse los recursos que correspondan conforme a lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo en vigor.

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Las cuantías de las sanciones de carácter pecuniario podrán ser actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno, pero en ningún caso la elevación porcentual que se fije en dicha actualización podrá superar la experimentada por el índice general de precios al consumo a nivel de Euskadi desde la entrada en vigor de la presente ley o desde la anterior revisión de las cuantías.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Todos los establecimientos de alojamiento mantendrán sus actuales grupos, tipos, modalidades, categorías y especialidad, salvo que las disposiciones de desarrollo de esta ley dispongan otra cosa.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Las referencias que en la normativa turística se hacen a la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Turismo del País Vasco, se entenderán realizadas a esta ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

Los aspectos relativos a la selección, acondicionamiento, protección y señalización de aquellos senderos que revistan la condición de recursos turísticos serán objeto de regulación conjunta por parte de los departamentos del Gobierno Vasco competentes en materia de turismo, medio ambiente, cultura, ordenación del territorio, deporte y agricultura, dando participación en todos estos aspectos a otras administraciones. Sin perjuicio de ello, para definir y marcar senderos turísticos habrá que adecuarse a los condicionantes establecidos de manera específica por la Administración de Montes y de Espacios y Especies Protegidos.

DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA

Se determinará reglamentariamente la señalización turística que deberá ser utilizada por las administraciones públicas en Euskadi y por los empresarios y empresarias turísticos para identificar e informar sobre los recursos y los establecimientos.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA

Se podrá determinar reglamentariamente el régimen jurídico de la explotación de establecimientos de alojamiento según diferentes modalidades de gestión (aprovechamiento por turnos; coparticipados o compartidos, entre otros).

Dicho régimen jurídico se determinará con base en lo establecido en esta ley y en su normativa de desarrollo, en función del tipo de establecimiento y de la clasificación que le corresponda.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SÉPTIMA

La Administración turística de Euskadi podrá instrumentalizar acuerdos y protocolos de actuación con otras administraciones públicas o con instituciones, asociaciones u organizaciones representativas de empresas y profesiones turísticas, así como con las mismas empresas, con el fin de promover el cumplimiento de esta ley y sus normas de desarrollo y garantizar una adecuada protección de los consumidores de servicios turísticos en Euskadi, erradicando al mismo tiempo la actividad clandestina y la oferta ilegal.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

La presente ley no será de aplicación a los procedimientos sancionadores que se encontrasen iniciados en el momento de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán según las

disposiciones vigentes en el momento de su inicio, salvo que esta norma resultase más favorable para la persona presuntamente infractora.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA

Sin perjuicio del posterior desarrollo reglamentario, las viviendas para uso turístico y el alojamiento en habitaciones particulares para uso turístico que tras la entrada en vigor de esta ley pretendan ejercer el tráfico turístico deberán presentar una declaración responsable conforme se determina en el artículo 20 de la presente ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA

Sin perjuicio de un posterior desarrollo reglamentario, las agrupaciones de empresas turísticas que tengan por objeto la comercialización común de ofertas turísticas de las empresas agrupadas, las centrales de reservas y las mediadoras turísticas, y los operadores turísticos regulados en el capítulo IV del título V de la presente ley, que al tiempo de la entrada en vigor de esta ley se encuentren ejerciendo su actividad podrán ejercer la misma con sujeción a lo dispuesto en esta ley para las empresas turísticas de mediación, sin necesidad de presentar declaración responsable. No obstante, en el plazo máximo de un mes deberán comunicar dicho ejercicio a la Administración turística de Euskadi acreditando el cumplimiento, desde la entrada en vigor de esta ley, de lo dispuesto sobre las fianzas para las agencias de viajes minoristas, establecidas en el Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, y el seguro de responsabilidad civil, en la cantidad y bloques allí identificados. Estas obligaciones serán exigibles a las entidades que con posterioridad a la entrada en vigor de esta ley presenten la correspondiente declaración responsable.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

1.– Queda derogada la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

2.– Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a la presente ley.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Se modifica el texto refundido de la Ley de Tasas y Precios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, aprobado por Decreto Legislativo 1/2007, de 11 de septiembre.

Se añade una nueva letra k) en el artículo 44 de dicho texto refundido, relativo a las exenciones de la tasa por servicios administrativos, con la siguiente redacción:

«k) Las inscripciones en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi».

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Se autoriza al Gobierno Vasco para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la presente ley.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su completa publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Por consiguiente, ordeno a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi, particulares y autoridades, que la guarden y hagan guardar.

Vitoria-Gasteiz, a 29 de julio de 2016.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.