



# PARLAMENTO DE CANTABRIA

# BOLETÍN OFICIAL

Año XVIII

- IV LEGISLATURA -

17 de febrero de 1999

- Número 37

Página 205

## 1. PROYECTOS DE LEY.

DE ORDENACIÓN DEL TURISMO DE CANTABRIA  
(Nº 33).

[132].

Informe de la Ponencia.

### PRESIDENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 93.1 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el "Boletín Oficial del Parlamento de Cantabria" del informe emitido por la Ponencia designada en el seno de la Comisión de Industria, Ordenación del Territorio, Obras Públicas y Servicios al Proyecto de Ley de ordenación del turismo en Cantabria.

Sede del Parlamento, Santander, 16 de febrero de 1999.

El Presidente del Parlamento de Cantabria,  
Fdo.: Adolfo Pajares Compostizo.

[132]

"A LA COMISIÓN DE INDUSTRIA, ORDENACIÓN  
DEL TERRITORIO, OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS

La Ponencia designada por la Comisión de Industria, Ordenación del Territorio, Obras Públicas y Servicios del Parlamento de Cantabria, integrada por los Ilmos. Sres. Dña. Nieves Maza Carrascal (sustituir

da por el Ilmo. Sr. D. José Martínez Rodríguez), del Grupo Parlamentario Popular; D. Manuel Garrido Martínez, del Grupo Parlamentario Socialista; D. José Manuel Becerril Rodríguez, del Grupo Parlamentario de Unión para el Progreso de Cantabria; D. Santos Fernández Revollo, del Grupo Parlamentario Regionalista y D. Ángel Agudo San Emeterio, del Grupo Parlamentario de Izquierda Democrática Cántabra, en reuniones celebradas los días 21, 25 y 28 de enero de 1999, ha estudiado el Proyecto de Ley de ordenación del turismo en Cantabria y las enmiendas presentadas al articulado del mismo; elaborando el correspondiente Informe al que se refiere el artículo 109.1 del Reglamento.

Por lo que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 110.1 del citado Reglamento, dicha Ponencia eleva a la Comisión el referido

### INFORME

[132]

PROYECTO DE LEY DE ORDENACIÓN DEL TURISMO  
DE CANTABRIA.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución Española \*en su artículo 148.18 y el Estatuto de Autonomía para Cantabria en su \*artículo 24.20, otorgan a la Comunidad Autónoma de Cantabria la competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

La falta de regulación jurídica unitaria y por ley de la actividad turística en la Comunidad Autónoma de Cantabria ha venido siendo en cierta medida subsanada con normas dispersas y sectoriales, desde la Ley de Inspección y Régimen Sancionador a los diferentes

reglamentos de empresas y actividades turísticas, profesiones turísticas, turismo rural, agencias de viaje, etc. Muchas de estas normas, el Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas, las Reglamentaciones de Cafeterías y Bares, de Restaurantes, de Hojas de Reclamaciones y de Precios, se remontan a la década de 1960, con un notable desfase entre la norma y la realidad social del sector.

Existen además actividades que han ido surgiendo en los últimos años, que inciden en el público turista y en el consumidor en general y que carecen de reglamentación o control alguno; así, las empresas de catering y restauración a domicilio, los servicios de restauración a colectividades, las organizaciones profesionales de Congresos, las Centrales de Reservas, las empresas organizadoras de cursos para extranjeros y/o en el extranjero, etc.

Además de establecer un marco jurídico unitario y adecuado a la realidad y evolución del sector, la Ley de Ordenación del Turismo de la Comunidad Autónoma de Cantabria persigue como objetivos fundamentales la protección de los derechos tanto de los usuarios o consumidores de los servicios y actividades inherentes al funcionamiento de las empresas y establecimientos turísticos como de los empresarios y trabajadores que los prestan; la ordenación del sector respetuosa con el excepcional entorno natural en que en buena parte se presta; la marca e imagen turística de Cantabria; la participación de los distintos subsectores y entidades de la actividad económica y social en la planificación y ejecución de la política turística; la potenciación de la Comunidad Autónoma de Cantabria como destino turístico y la concienciación sobre los beneficios que el turismo representa para el trabajo y la economía regional.

La presente Ley se estructura en siete Títulos, setenta y ocho artículos, una disposición adicional, cinco disposiciones transitorias, una derogatoria y dos finales.

El Título Preliminar determina el objeto de la Ley y su ámbito de aplicación.

El Título I delimita competencias de la Administración, Consejería y Dirección responsables del área del turismo.

Al objeto de conseguir una mayor eficacia y agilidad en las actividades de promoción, comercialización e información turística, y siguiendo el modelo de otras Administraciones Públicas, la Ley crea la \*Sociedad Anónima de Turismo de Cantabria, en cuyo Consejo de Administración se prevé la participación de representantes elegidos entre los diferentes subsectores del turismo.

Regula igualmente la Ley el \*Consejo de Turismo de Cantabria, máximo órgano colegiado de carácter consultivo, adscrito a la Consejería competente en

materia de turismo.

El Título II incide sobre la demanda y la oferta turísticas, las actividades y ámbito empresarial reglamentado, la publicidad, autorizaciones y licencias, el libre acceso a los establecimientos turísticos y el Registro de establecimientos turísticos.

El Título III sobre derechos y obligaciones en materia de Turismo, se extiende no sólo a los derechos de los usuarios y consumidores, sino también a sus obligaciones para la empresa o establecimiento y, además de las obligaciones de éstos, sus derechos frente a un uso inadecuado, a impagos o anulaciones.

El Título IV trata de la calidad turística, su fomento y protección, la información turística, entendida de manera especial en lo referente a la consecución de una industria turística respetuosa con el medio natural, planes especiales de aprovechamiento turístico, denominaciones geoturísticas y territorios de preferente uso turístico. Junto a medidas de promoción y fomento de la comercialización, se desarrollan otras de estricta protección del medio ambiente y de la competitividad, tales como las declaraciones de zonas saturadas para el establecimiento total o parcial de empresas turísticas.

El Título V desarrolla la actividad administrativa clásica de intervención y vigilancia, la inspección, la clasificación de infracciones, el procedimiento y las sanciones, introduciendo y regulando aspectos y medidas de mejora de la relación y derechos empresa-consumidor tales como el arbitraje, las acciones voluntarias para atenuar o extinguir el hecho infractor y la devolución de las cantidades indebidamente percibidas.

El Título VI con un capítulo único, establece que la Consejería competente en materia de turismo podrá crear mecanismos de arbitraje para la resolución, con carácter vinculante y definitivo, de conflictos que puedan surgir entre empresas prestadoras de servicios turísticos y los usuarios/destinatarios de los mismos.

Por último y sin perjuicio de desarrollos normativos ulteriores, la Ley prevé un sistema organizativo transitorio y de adscripción de personal cualificado a los fines y objetivos de las nuevas estructuras.

## TÍTULO PRELIMINAR

### DEL CONTENIDO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### CAPÍTULO ÚNICO

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1. Objeto de la Ley.

La Ley tiene por objeto la regulación de la actividad

turística en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

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

Será de aplicación al ejercicio de cualquier actividad turística, tanto si es ejercida por las Administraciones Públicas como por las empresas turísticas o por los particulares.

#### **Artículo 3. Empresas turísticas y particulares.**

1. Son empresas turísticas aquellas que reuniendo los requisitos legales para ello hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda en cualquiera de sus manifestaciones.

2. Tendrán la consideración de particulares quienes realicen cualquier actividad turística sin figurar en el citado Registro General.

#### **Artículo 4. Actividades turísticas.**

Se entiende por actividades turísticas, al conjunto variable de bienes y servicios que intervienen de forma directa o indirecta en la satisfacción de las demandas múltiples de los consumidores de recursos turísticos.

Las actividades turísticas abarcan un número variable de servicios tales como: desplazamientos, estancias y alojamientos de personas, uso de infraestructuras e instalaciones, transporte, manutención, cultura, salud, ocio, recreo y deporte, mediación para los servicios turísticos, promoción y comercialización turística, consultoría, desarrollo de proyectos y en general cualquier otra actividad análoga o complementaria, y particularmente las profesiones turísticas

### **TÍTULO I**

#### **ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIAS EN MATERIA DE TURISMO**

##### **CAPÍTULO I**

#### **CONSEJERÍA COMPETENTE EN MATERIA DE TURISMO**

#### **Artículo 5. Competencias de la Consejería competente en materia de turismo.**

Son competencia de la Consejería competente en materia de turismo:

1. La ordenación del turismo como actividad socioeconómica.

2. La ordenación, en su conjunto, de las empresas turísticas y de sus establecimientos, y especialmente en lo referente a regulación, clasificación y autoriza-

ción turística de su apertura, modificaciones y cierre.

3. La planificación de la actividad turística, utilizando para ello todos los instrumentos necesarios.

4. La promoción y fomento del turismo de la Comunidad Autónoma a nivel regional, nacional e internacional.

4 bis. Aprobar los planes sectoriales y comarcales de ordenación de los recursos turísticos.

5. La administración y gestión de los recursos turísticos cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma.

6. La coordinación de las entidades públicas de promoción y fomento del turismo.

7. La coordinación de los planes de promoción y fomento de turismo en los programas sectoriales que desarrollen otros Organismos de la Comunidad Autónoma.

8. La información turística.

9. El control sobre la oferta turística.

10. El control sobre la prestación de servicios turísticos.

11. La vigilancia del cumplimiento de todo lo dispuesto en materia de ordenación turística y, especialmente, en lo referente al estado de las instalaciones, prestación de servicios percepción de precios y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de turismo, procediendo sobre reclamaciones y denuncias, sin perjuicio de las competencias que sobre estas cuestiones correspondan a otros Organismos de la Comunidad Autónoma.

12. La actuación inspectora y sancionadora relativa a las empresas y actividades turísticas.

13. La regulación, promoción y ejecución, en su caso, de la formación en materia de turismo.

14. La creación tramitación, propuesta, control y seguimiento de ayudas y subvenciones en materia de turismo.

15. La participación, coordinación y vigilancia de todas aquellas actuaciones que sean realizadas por otros Organismos de la Comunidad y que tengan incidencia o trascendencia en relación con el turismo.

16. La vigilancia y seguimiento de aquellas actuaciones o actividades que incidan o afecten a las empresas, actividades turísticas o particulares.

17. Le corresponderán todas las competencias incluidas en la presente Ley que no hayan sido atribui-

das a otros órganos de la Administración Autonómica.

#### **Artículo 5 bis. Competencias de los Ayuntamientos.**

Los municipios de la Comunidad Autónoma de Cantabria tienen las siguientes competencias en materia de turismo, sin perjuicio de las establecidas en la legislación vigente en materia de Régimen Local.

a) La promoción de los recursos y productos turísticos existentes en su ámbito.

b) El fomento de las actividades turísticas.

c) La protección y conservación de sus recursos turísticos, en especial del patrimonio monumental y del entorno natural.

d) El otorgamiento de las licencias que la legislación les atribuye en relación a las empresas y establecimientos turísticos.

e) Las demás competencias que les sean delegadas.

### **CAPÍTULO II**

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO**

##### **Artículo 6. Ejercicio de las competencias.**

Corresponde a la Dirección General de Turismo el ejercicio de las funciones y competencias que en materia de turismo la Ley atribuye a la Consejería competente en materia de turismo.

Artículo 7. (Suprimido).

### **CAPÍTULO III**

#### **SOCIEDAD DE TURISMO DE CANTABRIA, S.A.**

##### **Artículo 8. Creación y fines sociales.**

1. Se creará una Sociedad Anónima denominada Sociedad de Turismo de Cantabria, de titularidad pública y adscrita a la Consejería competente en materia de turismo, que realizará actividades en materia de información, promoción y comercialización turística. La Sociedad de Turismo de Cantabria se regirá por lo establecido en su Decreto de creación y por la legislación aplicable a las sociedades anónimas."

2. Sus fines sociales son:

a) La promoción y fomento del turismo de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

b) El fomento de la comercialización a través de los diferentes medios y actividades tales como ferias, jornadas de presentación y comercialización de productos turísticos, congresos, viajes de incentivo y para conocimiento de productos, de prensa, etc.

c) La gestión e impulso de los servicios de información turística, oficinas de turismo y centrales de información y/o de reservas turísticas.

Artículo 9. (Suprimido).

Artículo 10. (Suprimido).

Artículo 11. (Suprimido).

### **CAPÍTULO IV**

#### **CONSEJO DE TURISMO DE CANTABRIA**

##### **Artículo 12. Naturaleza y competencias.**

1. El Consejo Regional de Turismo de Cantabria es un órgano colegiado de carácter consultivo en materia de ordenación y fomento del turismo, adscrito a la Consejería competente en materia de turismo.

2. Corresponde al Consejo Regional de Turismo:

a) Elevar propuestas a la Consejería competente en materia de turismo y, a través de ésta, a otros órganos competentes en materia de turismo, sobre cuestiones de esta naturaleza.

b) Asesorar, a petición de la Consejería, sobre las actividades de ordenación, promoción y fomento de la oferta turística.

c) Dictaminar sobre las cuestiones de índole turística que le sean sometidas por la citada Consejería.

d) Cuantas otras funciones de carácter consultivo considere convenientes someter a este órgano la Consejería competente en materia de turismo.

##### **Artículo 13. Composición.**

1. El Consejo Regional de Turismo se estructura en los siguientes órganos:

a) Pleno.

b) Comisión Permanente.

c) Grupos de Trabajo que se constituyan a iniciativa del Pleno o de la Comisión Permanente.

2. Estarán representados en el Pleno del Consejo los órganos, entidades y asociaciones que reglamenta-

riamente se determinen.

El Presidente del Consejo, una vez constituido el Pleno y a propuesta de la Comisión Permanente, podrá incorporar al mismo a cuantos representantes de otras entidades del sector se estime necesario para un mejor conocimiento de su realidad económica laboral social, etc.

3. La Comisión Permanente estará presidida por el Presidente del Consejo y formada como reglamentariamente se determine.

4. El régimen de funcionamiento del Consejo Regional de Turismo se ajustará a las normas contenidas en el artículo 44 de la Ley de Cantabria 2/1997, de 28 de abril, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Diputación Regional de Cantabria.

## TÍTULO II

### DE LOS AGENTES TURÍSTICOS

#### CAPÍTULO I

##### LA DEMANDA TURÍSTICA

###### Artículo 14. Usuarios y demanda turística.

Son usuarios turísticos y por tanto constituyen la demanda turística el conjunto de personas físicas y jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos, servicios, actividades o funciones turísticas de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

#### CAPÍTULO II

##### OFERTA TURÍSTICA

###### Artículo 15. Oferta turística.

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos, servicios y recursos turísticos que las instituciones y empresas turísticas ponen a disposición del mercado para ser utilizados y consumidos por la demanda turística.

###### Artículo 16. Titulares de empresas turísticas.

Son titulares de las empresas turísticas las personas físicas o jurídicas por cuya responsabilidad se ejerce la actividad turística, aunque residan fuera del territorio de la Comunidad Autónoma.

###### Artículo 17. Nombre y publicidad.

1. En los nombres comerciales de las empresas turísticas y en los rótulos de los establecimientos

turísticos, se observará lo dispuesto en la Legislación sobre Propiedad Industrial.

2. Los rótulos, la documentación, publicidad, indicaciones, listas de precios o facturas, deberán estar redactados en castellano, sin que ello impida el empleo simultáneo de otros idiomas, o el uso de cualquier nombre propio como denominación.

3. En la documentación, publicidad, listas de precios o facturas deberán figurar claramente el nombre comercial, la clase y categoría del establecimiento, con los símbolos reglamentariamente establecidos.

###### Artículo 18. (Suprimido).

###### Artículo 19. Actividades reglamentadas y ámbito empresarial reglamentado.

Serán objeto de especial regulación:

a) El alojamiento turístico.

Son empresas de alojamiento turístico, las dedicadas a proporcionar mediante precio, residencia o habitación a las personas, junto o no, a otros servicios complementarios.

Los establecimientos turísticos dedicados a la actividad de alojamiento podrán ser:

1. Establecimientos hoteleros en sus diversos grupos, modalidades y especialidades.

2. Los apartamentos turísticos, bungalows, villas, chalets, viviendas turísticas vacaciones, albergues de ciudad y establecimientos similares en sus diversos grupos modalidades y especialidades.

3. Los inmuebles explotados en régimen de multi-propiedad con fines turísticos.

4. Los campamentos de turismo en sus diversas modalidades y especialidades.

5. Los alojamientos en el medio rural en sus diversos grupos, modalidades y especialidades.

6. Otros establecimientos similares susceptibles de ser explotados como alojamientos turísticos.

b) La restauración.

Son empresas de restauración las dedicadas a elaborar y proporcionar mediante precio, comidas o bebidas para ser directamente consumidas junto o no, a otros servicios complementarios.

Los establecimientos turísticos dedicados a la actividad de restauración, considerados en sus diferentes grupos, modalidades y especialidades, podrán ser:

1. Restaurantes.
2. Cafeterías.
3. Cafés, bares y similares.
4. Discotecas y salas de fiestas, en su actividad hostelera.
5. Empresas de servicios de restauración a colectividades.
6. Establecimientos de catering y empresas de servicios de restauración a domicilio.
7. Otros establecimientos similares, de ser explotados en la actividad de restauración.

c) La mediación turística.

Son empresas de intermediación turística aquellas que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar para ello medios propios.

Los establecimientos turísticos dedicados a la mediación turística, considerados en sus diferentes grupos, modalidades y especialidades, podrán ser:

1. Agencias de Viajes.
2. Organizadores profesionales de Congresos.
3. Centrales de reservas.
4. Empresas de comercialización turística.
5. Empresas especializadas en cursos extranjeros.
6. Empresas de turismo activo.
7. Empresas de actividades y servicios complementarios.

d) El ocio y recreo.

Son empresas de ocio y recreo las dedicadas a proporcionar, mediante precio, actividades y servicios para el esparcimiento y distracción de sus clientes.

Los establecimientos dedicados al ocio y recreo en su actividad turística y hostelera podrán ser:

1. Parques temáticos.
2. Parques acuáticos.
3. Parques infantiles.
4. Parques de atracciones.
5. Otros establecimientos similares susceptibles de

ser explotados como establecimientos de ocio y recreo.

e) Otras actividades turísticas

Tiene la consideración de empresas turísticas aquellas dedicadas profesionalmente, mediante precio, a prestar servicios complementarios de naturaleza turística. Estas empresas podrán ser:

1. Empresas de consultoría y asesoría turística.
2. Empresas de información turística.
3. Empresas de gestión de productos turísticos.
4. Otras empresas que lleven a cabo actividades de similar naturaleza.

**Artículo 20. Libre acceso a los establecimientos turísticos.**

1. Los establecimientos turísticos relacionados en la letra a) y los incluidos en los números 1, 2, 3 y 4 de la letra b) del artículo anterior tendrán la consideración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos sin más limitaciones que las derivadas de su propia naturaleza, las del sometimiento a la Ley, a las normas específicas para regular su actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interno del establecimiento.

2. La limitación al libre acceso a los establecimientos públicos de turismo no podrá basarse en criterios discriminatorios en razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión.

3. Los titulares de las empresas turísticas podrán solicitar la ayuda de los Agentes de la Autoridad, si fuese necesario, para hacer salir del establecimiento a las personas que incumplan las reglas usuales de convivencia social o las que pretendan entrar con finalidad diferente a la del uso pacífico del servicio o actividad relacionado con la actividad de que se trate.

**CAPÍTULO III**

**AUTORIZACIONES Y LICENCIAS TURÍSTICAS**

**Artículo 21. Concesión.**

1. El órgano administrativo competente en materia de turismo concederá en la forma establecida autorización o licencia a las empresas turísticas que reglamentariamente precisen de éstas para el ejercicio de su actividad.

2. Las autorizaciones y licencias turísticas serán independientes de aquellas que deban ser concedidas por otros organismos en virtud de sus competencias.

#### **Artículo 22. Revocación.**

El órgano competente en materia de turismo podrá revocar las autorizaciones y licencias turísticas cuando se incumplan gravemente las condiciones o desaparezcan las causas o las circunstancias de su otorgamiento. Esta revocación se efectuará mediante el oportuno procedimiento, con audiencia del interesado, razonando las causas debidamente y por resolución firme.

### **CAPÍTULO IV**

#### **REGISTRO GENERAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

##### **Artículo 23. Registro General.**

1. Se crea el Registro General de Empresas Turísticas de la Comunidad Autónoma de Cantabria para la inscripción obligatoria de todas las empresas reglamentadas.

Voluntariamente se podrán inscribir otras empresas que tengan relación indirecta con el turismo.

2. El Registro General de Empresas Turísticas quedará integrado en la Dirección General de Turismo.

3. La inscripción en el Registro será gratuita.

4. El Registro General de Empresas Turísticas será público.

### **TÍTULO III**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE TURISMO**

##### **CAPÍTULO I**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

##### **Artículo 24. Derechos de las empresas turísticas.**

Además de los derechos generales y particulares recogidos en esta Ley y en función de su objeto y modalidad de actuación, son derechos de las empresas turísticas en la prestación de sus servicios:

a) Adoptar las medidas necesarias, con auxilio de la Autoridad en su caso, para que los clientes respeten las normas de conducta internas de los establecimientos turísticos.

b) Adoptar las medidas oportunas y de acuerdo con la normativa vigente para garantizar el cobro de sus servicios.

c) A que se incluyan sus instalaciones, características y oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la administración turística de Cantabria

d) El acceso a las acciones de promoción turística que les resulten apropiadas, realizadas por la administración turística de Cantabria.

e) A poder participar en subvenciones, ayudas y programas de fomento turístico que reglamentariamente se establezcan.

##### **Artículo 25. Obligaciones de las empresas turísticas.**

Además de las obligaciones generales y particulares recogidas en esta Ley y en función de su objeto y modalidad de actuación, son obligaciones de las empresas turísticas en la prestación de sus servicios:

a) Poner en conocimiento del público interesado los precios aplicables a los servicios. Dichos precios nunca podrán ser superiores a los comunicados a la Administración turística competente.

b) Poner en conocimiento del público interesado las normas de funcionamiento de los servicios o actividades realizadas por la empresa turística.

c) Facilitar los servicios en los términos contratados de acuerdo con la categoría del establecimiento y con lo dispuesto en las diversas reglamentaciones de las actividades turísticas. La prestación de los servicios no podrá ser interrumpida a no ser por causa imputable al usuario recogida en el artículo 28 de esta Ley.

d) Facturar los servicios prestados de acuerdo con los precios establecidos o pactados, entregando a los clientes los documentos acreditativos de dichos servicios, haciendo constar separadamente y con suficiente claridad cada uno de los servicios y conceptos.

e) Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas las dependencias, instalaciones y servicios del establecimiento.

f) Tener a disposición del público las hojas de reclamaciones para entregar un ejemplar cuando así se solicite, sin excusa en contra de ninguna clase.

g) Cuantas otras obligaciones sean establecidas en las reglamentaciones aplicables a las empresas turísticas.

### **CAPÍTULO II**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

##### **Artículo 26. De carácter general.**

Los derechos y obligaciones de los usuarios quedarán afectos, en cualquier caso, a lo dispuesto por la legislación vigente en materia de defensa de usuarios y consumidores.

#### **Artículo 27. Derechos de los usuarios.**

Constituyen derechos de los usuarios de servicios turísticos:

a) Ser informado, antes de la contratación de un servicio turístico, del precio que le será aplicado y del detalle de las partidas y conceptos que lo integrarán.

b) Ser atendidos en las empresas turísticas y en sus establecimientos de forma profesional, hospitalaria y cortés, recibiendo las prestaciones que hayan sido ofertadas y contratadas con la calidad y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento, detallándose la facturación de los servicios que se les presten.

c) La veracidad en la información y publicidad suministrada sobre los servicios turísticos ofertados y sobre los recursos turísticos, costumbres, riquezas artísticas, culturales y naturales de los lugares visitados.

d) La garantía de seguridad sobre sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y ejercitar procedimientos administrativos y judiciales idóneos para el mantenimiento y reposición de sus derechos, utilizando al efecto los procedimientos establecidos en cada caso.

#### **Artículo 28. Obligaciones de los usuarios.**

Constituyen obligaciones de los usuarios de servicios turísticos:

a) Observar las normas usuales de educación, higiene y convivencia social hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares que utilicen o frecuenten.

b) Aceptar y someterse a las normas particulares de los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfruten o contraten.

c) Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.

d) Respetar las instalaciones de las empresas turísticas que utilicen o frecuenten.

e) Respetar el entorno y los valores naturales evitando actuaciones imprudentes o irrespetuosas con la flora y fauna silvestre.

## **TÍTULO IV**

### **DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL RECURSO TURÍSTICO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **LOS RECURSOS TURÍSTICOS**

#### **Artículo 29. Recursos turísticos.**

Constituyen recursos turísticos todos los bienes, costumbres, tradiciones, usos, patrimonio cultural, etnológico geográfico y natural, así como la infraestructura alojativa de servicios y cualquier otra aportación de las empresas turísticas.

#### **Artículo 30. Desarrollo del recurso turístico.**

1. Es objetivo de la presente Ley el desarrollo y sostenimiento del recurso turístico de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Para ello, la Comunidad llevará a cabo una política turística tendente al fomento de la oferta que de respuesta a las necesidades de la demanda, asegurando el desarrollo ordenado de la actividad turística, atendiendo especialmente los criterios de calidad en los servicios, el respeto al medio natural, el sostenimiento del recurso turístico y la promoción del turismo en el espacio rural.

2. Al fin aquí previsto, el Órgano competente en materia de turismo llevará a cabo estudios estadísticas, planes de aprovechamiento turístico y otras actividades, tanto directamente como a través de otras Administraciones o Entidades Públicas o privadas, y buscará los medios más eficaces y operativos para alcanzar los objetivos estratégicos previstos.

#### **CAPÍTULO II**

##### **LA CALIDAD TURÍSTICA**

#### **Artículo 31. Actuación administrativa.**

1. Es objetivo de la presente Ley el desarrollo cualitativo del turismo y la satisfacción de las necesidades turísticas de los usuarios a través de instalaciones y servicios idóneos y el respeto al medio ambiente y el mantenimiento de recursos naturales.

2. Para ello, la Administración competente:

a) Fomentará la consecución de las mejores condiciones de calidad posibles para los turistas, tanto foráneos como residentes en la Comunidad Autónoma.

b) Promoverá el desarrollo de una economía turística competitiva y eficaz, utilizando los estímulos necesarios para mejorar los estándares de calidad.

c) Fomentará la utilización equilibrada y sostenible

del recurso turístico natural en relación con la prestación o la utilización de los servicios turísticos.

**Artículo 31 bis. Calidad de instalaciones y servicios en establecimientos turísticos.**

Los establecimientos turísticos deberán conservar siempre las instalaciones y ofrecer los servicios al menos con la calidad que fue tenida en cuenta para concederles las autorizaciones turísticas pertinentes.

**Artículo 32. Incentivos de calidad.**

1. La Comunidad Autónoma de Cantabria podrá crear y otorgar medallas, placas, premios galardones y distinciones en reconocimiento y estímulo a la calidad de las empresas y establecimientos turísticos, y en su caso, a las actuaciones a favor del turismo en general y del turismo en la Comunidad Autónoma en particular.

2. Asimismo podrá instituir y declarar fiesta de interés turístico a aquellas manifestaciones concretas y determinadas, de naturaleza cultural, popular, artística, deportiva o de cualquier otra que comporten especial importancia como atractivo turístico.

**Artículo 32 bis. Desarrollo del Plan de Turismo de Cantabria. Programas ejecutivos.**

El Consejo de Gobierno de Cantabria desarrollará el Plan de Turismo de Cantabria a través de los programas ejecutivos que resulten necesarios y en todo caso los siguientes:

1. Programas de diversificación de la oferta turística. Sirven para adaptarse al cambiante mercado turístico y contendrán medidas específicas, al menos destinadas a los siguientes sectores:

- Turismo cultural
- Turismo de la naturaleza
- Turismo rural
- Turismo de idioma
- Turismo de congresos
- Turismo interno
- Turismo gastronómico

2. Programas de calidad de la oferta turística, que favorezcan tanto la mejora y modernización de instalaciones y servicios turísticos, como al adopción de sistemas homogéneos para la evaluación de la calidad.

3. Programas de formación turística, para fomentar la cualificación de los profesionales del turismo, su reciclaje profesional y especialización. Las institucio-

nes universitarias velarán por la calidad de los estudios en materia turística.

4. Programas de promoción y difusión turística, desarrollados por la Administración regional en coordinación con los municipios turísticos y la colaboración de la iniciativa privada.

**Artículo 33. Ayudas y subvenciones.**

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

2. La concesión de subvenciones y apoyos citados respetará los principios de publicidad, concurrencia y objetividad, así como las normas generales sobre la libre competencia y sin perjuicio de la normativa de la Unión Europea.

### CAPÍTULO III

#### INFORMACIÓN TURÍSTICA

**Artículo 34. Servicio de información turística.**

Dependiente de la Dirección General de Turismo y gestionado por la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria existirá un Servicio de Información Turística, con conexión a redes informáticas que, a través de estas redes, de equipamientos informáticos de teléfono de información general, atención al público o cualquier otro medio, facilitará información general y turística de Cantabria, sirviendo además como Central de Información y/o de reservas de alojamientos y servicios turísticos.

En el supuesto de que el Servicio de Información Turística funcione como Central de Reservas deberá cumplir con las normas establecidas al respecto y con aquellas que afectan a la defensa de la competencia y los derechos de los consumidores .

**Artículo 35. Oficinas de turismo.**

1. Para facilitar al usuario de forma habitual, profesional y técnica, información relacionada con el alojamiento, transporte, servicios turísticos, espectáculos, excursiones, monumentos, fiestas, actividades culturales u otras actividades relativas al turismo y al ocio, existirán oficinas de turismo de la Comunidad, que al objeto de mejorar la información deberán estar centralizadas en un único censo.

2. Como apoyo y en colaboración con las Oficinas de Información Turística de la Comunidad, podrán

actuar las Oficinas de Información Turística Municipales y los Centros de Iniciativas Turísticas. Estas oficinas deberán estar coordinadas por la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria, quien podrá proporcionar material promocional y otros servicios y actividades.

3. Con el objeto de garantizar a los usuarios y consumidores la máxima difusión de información turística podrán actuar empresas de información turística privadas que, en todo caso deberán estar autorizadas y coordinadas por la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria.

#### **Artículo 36. Oficinas regionales de turismo. Dependencia y régimen de funcionamiento.**

1. Las Oficinas Regionales de Turismo serán dependencias abiertas al público.

2. Estas Oficinas dependerán de la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria y podrán pertenecer a dicha Sociedad o a otras entidades públicas o privadas que tengan encomendada especialmente la gestión de la Oficina de Información, pudiendo o no ser titulares de la infraestructura necesaria para el eficaz desarrollo de su función.

3. En el supuesto de que las Oficinas Regionales de Turismo fuesen administradas por entidades privadas, deberán haber sido concertadas al efecto por la Sociedad Regional de turismo de Cantabria que, en cualquier caso, asumirá la dirección, inspección y control para su correcto funcionamiento.

### **CAPÍTULO IV**

#### **EL ESPACIO FÍSICO**

##### **Artículo 37. Requisitos mínimos de infraestructura.**

1. Las empresas turísticas estarán sujetas al exacto cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura exigidos en la Licencia Municipal de apertura, así como a las especificaciones que la reglamentación de su actividad contemple.

2. Las empresas turísticas que tengan establecimientos turísticos públicos deberán adecuarse a las exigencias mínimas de infraestructuras establecidas. La Dirección General de Turismo de Cantabria apreciará la idoneidad o no de las instalaciones existentes, obligando a la obra precisa para ajustarla, si así fuese necesario, a los requisitos mínimos de infraestructura, y para ello dará el visto bueno a los proyectos de las obras necesarias para cumplir inexcusablemente los citados requisitos.

##### **Artículo 38. Respeto medioambiental**

La concesión de licencias para instalación de alojamientos, creación de infraestructuras o promoción

y desarrollo de actividades turísticas, debe respetar lo dispuesto por la legislación sobre conservación de los recursos naturales (flora, fauna, hábitats y espacios protegidos) y atenerse a las limitaciones de uso señaladas en los planes de ordenación de los espacios protegidos declarados en Cantabria, o futuros, así como en aquellos específicos, encaminados a la recuperación de espacios amenazados.

##### **Artículo 39. Preferente uso turístico.**

El Gobierno de la Comunidad Autónoma, a propuesta del Órgano competente en materia de turismo, previo informe de la Consejería competente en materia de Ordenación turística y del municipio o municipios afectados, podrá declarar zona de preferente uso turístico a áreas concretas y determinadas, localidades, términos municipales o comarcas en donde se den o se vayan a producir excepcionales circunstancias turísticas que precisen una especial acción turística, tanto ordenadora como promotora.

##### **Artículo 40. Zonas turísticas saturadas.**

1. El Gobierno de la Comunidad Autónoma, a propuesta de las Consejerías competentes en Turismo y Medio Ambiente y previo informe de las Consejerías competentes en materia de Ordenación del Territorio y de los municipios afectados, podrá declarar zona turística saturada a áreas concretas y determinadas, localidades términos municipales o comarcas donde por exceso de oferta, por patente desequilibrio entre oferta y demanda o por acondicionamientos ecológicos o medioambientales no se permita el incremento del turismo en alguna de sus actividades.

2. La declaración de zona saturada comportará la prohibición de instalar nuevas empresas turísticas de la actividad de que se trate, en tanto existan las causas que motivaron tal situación.

3. La declaración de zona turística saturada podrá ser total o parcial, afectando a toda la actividad turística o solamente a alguna de sus manifestaciones.

##### **Artículo 41. Planes de aprovechamiento.**

1. El Gobierno de la Comunidad Autónoma podrá proponer, elaborar y llevar a cabo planes integrales de aprovechamiento de los recursos turísticos, pudiendo ser ejecutados por sí o a través de otras entidades públicas o privadas.

2. La Consejería competente en materia de turismo será informada de toda acción que lleve a cabo la Administración a través de otros Órganos o Consejerías y que afecte directa o indirectamente a la promoción y fomento del turismo.

La Consejería competente en materia de turismo, al objeto de mantener la unidad de actuación, será la

coordinadora de tales acciones.

#### **Artículo 42. Comarcas y municipios turísticos.**

1. La Consejería competente en materia de turismo establecerá Comarcas Turísticas que agruparán territorios identificados por la unidad de su recurso turístico y que podrán llevar a cabo funciones de promoción, gestión y comercialización de sus productos turísticos.

2. Podrán conseguir la consideración de municipios turísticos de Cantabria aquellos que puedan acreditar:

a) Parámetros con afluencia considerable de visitantes y pernoctaciones, la existencia de un número significativo de alojamientos turísticos de segunda residencia y en los que la actividad turística represente la base de su economía o, como mínimo, una parte importante de esta.

b) A los parámetros cuantitativos, el municipio deberá acreditar un programa de promoción y fomento del turismo sostenible. La calidad y la innovación serán aspectos de la máxima importancia en la formulación del programa, detallando como mínimo las siguientes cuestiones:

- La necesidad de desarrollar un turismo que responda a las expectativas económicas y a las exigencias de protección del entorno.

- Toda actuación turística ha de tener incidencia efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población, contribuir a su enriquecimiento sociocultural y a la creación de trabajo digno.

- El mantenimiento de la cultura, historia y personalidad del municipio.

- La adaptación del urbanismo y la edificación al paisaje local y la ordenación integral del patrimonio.

- La existencia de reservas de agua estratégicas, así como su depuración y reutilización.

- El nivel de generación de residuos estará ligado a la existencia en la zona de planes de recogida, reducción, reutilización y reciclaje.

- Planes de formación y reciclaje profesional para los trabajadores y gestores del sector turístico.

- Planes para la reconversión de los recursos potenciales en productos turísticos y su ordenación en el territorio.

c) En la elaboración y ejecución del programa los municipios podrán recibir la colaboración técnica y financiera del Gobierno de Cantabria.

d) Los municipios declarados turísticos estarán específicamente contemplados en el Plan de Turismo de Cantabria, en las ayudas que en el mismo se contemplen, así como en las actuaciones de los distintos órganos de la administración regional en materia de infraestructuras necesarias para la calidad turística.

e) El procedimiento para la concesión de la categoría de municipio turístico se determinará reglamentariamente.

#### **Artículo 43. Denominaciones geoturísticas.**

1. La Consejería competente en materia de turismo podrá definir, crear y otorgar denominaciones geoturísticas en la Comunidad Autónoma de Cantabria a áreas concretas y determinadas, localidades, Términos Municipales o Comarcas que, por sus especiales características, considere oportuno para la actividad turística de la citada zona.

2. El nombre de la denominación geoturística podrá ser utilizado para la promoción turística de la zona, ya sea realizada por entidades públicas o privadas.

### **CAPÍTULO V**

#### **PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL TURISMO**

#### **Artículo 44. Promoción y comercialización del turismo.**

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo, a través de la Dirección General de Turismo y de la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria, la promoción del turismo y el fomento de la comercialización, competencias que ejercerán directamente o en colaboración de otras entidades públicas o privadas.

2. Las ofertas turísticas institucionales, locales y comarcales que se realicen en ferias o exposiciones en el exterior de Cantabria deberán integrarse en un espacio común a la totalidad de la oferta turística cántabra, de tal forma que siempre se identifique Cantabria como unidad territorial presidiendo toda promoción. La Comunidad Autónoma podrá establecer excepciones en función de las circunstancias que concurren en determinados casos especiales.

#### **Artículo 45. Principios de la promoción turística.**

La promoción turística de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ya sea en España o en el extranjero, se regirá por principios de agilidad, eficacia y economía, buscando la máxima coordinación entre las diversas Administraciones Públicas y el sector privado.

#### **Artículo 46. Fiestas de Interés Turístico Regional.**

1. La denominación honorífica de Fiesta de Interés

Turístico Regional se otorgará a aquellas fiestas o acontecimientos que se celebren en la Comunidad Autónoma de Cantabria, ofrezcan interés real desde el punto de vista turístico y supongan manifestaciones de valores culturales y de tradición popular con atención a sus características etnológicas, teniéndose especial consideración a la antigüedad de la fiesta, su continuidad en el tiempo, su originalidad y la diversidad de sus actos.

2. La Dirección General de Turismo de Cantabria llevará un libro de registro de Fiestas de Interés Turístico Regional en el que figuren además de las fechas de concesión, los detalles más significativos del evento, sus revisiones anuales y sus ayudas económicas si las tuviere.

3. La duración de la declaración tendrá carácter indefinido, si bien serán revisadas anualmente, pudiendo ser revocadas si se estimase que han dejado de concurrir las circunstancias que motivaron su concesión.

4. La declaración de Fiesta de Interés Turístico Regional será otorgada mediante Orden de la Consejería competente en materia de turismo, atendiendo a los criterios establecidos en esta Ley.

5. La denominación de Fiesta de Interés Turístico Regional podrá ser solicitada por el Ayuntamiento correspondiente y por los Centros de Iniciativas Turísticas o por organizaciones, asociaciones o particulares interesados, mediante instancia dirigida a la Dirección General de Turismo de Cantabria, a la que se acompañará la siguiente documentación:

- a) Historia resumida de la Fiesta, con indicación de los actos que la componen.
- b) Fecha o fechas de la celebración de la Fiesta.
- c) Información gráfica de la Fiesta.
- d) Cuanta documentación e información se considere conveniente para demostrar la afluencia de visitantes.

#### **Artículo 47. Centros de Iniciativas Turísticas.**

1. Los Centros de Iniciativas Turísticas son entidades sin fines de lucro promovidas por asociaciones, fundaciones o particulares interesados en el sector para la promoción y fomento del turismo en un ámbito territorial delimitado.

2. Las actuaciones de los Centros de Iniciativas Turísticas podrán ser locales, comarcales o abarcar todo el territorio de la Comunidad Autónoma.

3. Los Centros de Iniciativas Turísticas se regirán por los Estatutos de su constitución, pero en su denominación deberá siempre aparecer su carácter de

Centro de Iniciativas Turísticas.

4. Son fines propios de los Centros de Iniciativas Turísticas aquellos que contribuyan al desarrollo y promoción de los valores turísticos de su ámbito de actuación, debiendo estar concretados éstos en sus Estatutos.

5. Los Centros de Iniciativas Turísticas se adscribirán a la Dirección General de Turismo y estarán dados de alta en el Registro que al efecto se establezca en dicha Dirección General, quien tendrá sobre aquellos no sólo las funciones de autorización de cada centro, sino de información, control, inspección, sanción e incluso revocación de la autorización.

Por ello, los Centros de Iniciativas Turísticas remitirán anualmente a la Dirección General de Turismo de Cantabria memoria detallada de todas sus actividades, así como las actas de sus Órganos Rectores y demás circunstancias que afecten a su funcionamiento.

#### **Artículo 47 bis. Fomento de los estudios turísticos.**

El Gobierno de Cantabria propiciará la unificación de criterios en la programación de los estudios de formación reglada y ocupacional del sector turístico y promoverá el acceso a la formación continua de los trabajadores ocupados del sector.

Asimismo, apoyará la formación turística destinada a la adquisición de nuevos conocimientos y tecnologías.

## **CAPÍTULO VI**

### **PRECIO Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

#### **Artículo 48. Precios turísticos.**

1. Los precios de los servicios prestados por las empresas turísticas serán públicos y libres.

2. Como garantía del correcto funcionamiento y transparencia del mercado y como garantía de defensa de los consumidores, las empresas turísticas que tengan establecimientos de alojamiento y restauración están obligadas a notificar a la Dirección General de Turismo de Cantabria los precios máximos que pueden facturar por sus servicios turísticos.

3. En ningún caso las empresas turísticas podrán establecer o cobrar precios superiores a los comunicados a la Administración.

4. Reglamentariamente se establecerá el régimen de precios para las actividades turísticas de alojamientos y restauración.

#### **Artículo 49. Servicios turísticos.**

Como garantía del correcto funcionamiento y transparencia del mercado y como garantía de la defensa de los consumidores, se establecerán normas sobre el desarrollo de los servicios turísticos y en especial sobre régimen de reserva, anulación de servicios turísticos, contratación, gestión de servicios turísticos, comercialización de productos turísticos y publicidad turística.

#### **Artículo 50. Hojas de reclamaciones.**

1. La Administración Turística establecerá unas hojas exclusivas para las reclamaciones de usuarios y consumidores sobre los precios y servicios prestados por las empresas turísticas. El Director del establecimiento será responsable de dichas hojas que deberá proporcionar al cliente siempre que éste las solicite.

2. La Administración Turística establecerá los trámites a seguir en el procedimiento de las reclamaciones.

3. Las empresas y establecimientos turísticos podrán utilizar las hojas de reclamaciones para denunciar ante la Administración situaciones de incumplimiento de la presente Ley

### **TÍTULO V**

#### **DE LA DISCIPLINA TURÍSTICA**

##### **CAPÍTULO I**

#### **LA INSPECCIÓN TURÍSTICA**

#### **Artículo 51. Inspección turística.**

1. Corresponde al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través del Órgano competente en materia de turismo, el ejercicio de las funciones inspectora y sancionadora para garantizar el estricto cumplimiento de la normativa turística.

2. La actividad inspectora se regirá por lo dispuesto en la presente Ley y en sus normas de desarrollo.

#### **Artículo 52. Funciones inspectoras.**

1. Las funciones inspectoras en materia de turismo tendrán por objeto la comprobación del cumplimiento de la normativa turística vigente, sin perjuicio de otras de asesoramiento e informe sobre requisitos de infraestructura, funcionamiento de empresas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.

2. Los titulares de empresas y actividades turísticas o quienes se encuentren al frente de aquellas en el momento de realizarse la visita, estarán obligados a facilitar a los Inspectores de turismo el acceso y examen de las instalaciones y la inspección de obras, documentos, libros y registros correspondientes a la actividad turística, así como la comprobación de

cuantos datos sean precisos a los fines propios de la Inspección de Turismo.

3. Todas las empresas y establecimientos turísticos dispondrán de un Libro Oficial de Visitas de Inspección y de las Hojas de Reclamaciones.

#### **Artículo 53. Inspectores de Turismo.**

1. Los Inspectores de Turismo estarán provistos de documentación que acredite su condición y estarán obligados a exhibirla en el ejercicio de sus funciones.

2. Los Inspectores de Turismo tendrán, en el ejercicio de su función, carácter de Autoridad y podrán solicitar, si fuera necesario, la colaboración de cualquier Cuerpo de Seguridad del Estado o Policía Local.

3. Los Inspectores de Turismo podrán, para el mejor cumplimiento de sus funciones, solicitar la cooperación del personal y servicios dependiente de otras Administraciones Públicas.

4. Los Inspectores de Turismo podrán, en el ejercicio de sus funciones, acceder a los locales, establecimientos y empresas turísticas y a aquellas otras en las que existan pruebas de que se desarrolla actividad turística, pudiendo requerir cuanta documentación consideren necesaria para el eficaz cumplimiento de sus funciones

5. Asimismo, previa citación razonada, podrán requerir la comparecencia de responsables e interesados en la sede de la Inspección turística.

6. Los Inspectores de Turismo serán funcionarios de la Comunidad Autónoma, facultados al efecto. No obstante, cuando las circunstancias así lo requieran, se podrá contratar personal especialmente facultado para realizar funciones de inspección concretas y determinadas, de carácter técnico preventivo.

7. Los Inspectores de Turismo actuarán siempre por iniciativa y en representación del Órgano administrativo competente en materia de turismo.

#### **Artículo 54. Visitas de Inspección.**

1. En los Libros Oficiales de Visita de Inspección se anotará el resultado de éstas, y si es preciso, los Inspectores de Turismo levantarán acta, que podrá ser de infracción, constatación de hechos o de obstaculización a la inspección.

2. En cualquier caso se efectuará en primer lugar un acta previa, indicando los hechos y dando un plazo concreto para el cumplimiento de lo indicado en dicho acta. Si transcurrido el plazo no se hubiese efectuado, se proseguirá con el procedimiento.

3. De no poderse aportar, en el momento de la Inspección, los documentos requeridos o necesitar

éstos de un examen detenido, los Inspectores de Turismo podrán citar a los titulares o directores de establecimientos y actividades turísticas a comparecer ante la Administración Regional, expresando la citación día y hora de la misma.

4. En las actas de infracción deberá hacer constar con precisión los hechos motivo de las mismas, las circunstancias que podrán atenuar o agravar la infracción y los datos identificativos del establecimiento o empresa, la fecha y hora de la visita, los nombres y apellidos de los inspectores actuantes y las normas que se consideren infringidas, así como cualquier otra circunstancia que el interesado solicite

5. Las actas deberán ser firmadas por los Inspectores de Turismo y por los titulares o directores de los establecimientos o actividades inspeccionadas. En defecto del titular o director, el acta se firmará por el empleado que le sustituya. La firma acreditará el conocimiento del acta y su contenido. Una copia del acta será entregada al titular o representante de la empresa afectada.

6. Los interesados o sus representantes podrán hacer constar en el acta de inspección las aclaraciones que estimen convenientes.

7. El Órgano competente en materia de turismo comunicará a los departamentos u organismos correspondientes las circunstancias que hayan detectado a través de la Inspección de Turismo que puedan constituir otras infracciones administrativas.

Asimismo se informará a la jurisdicción competente de las infracciones observadas que pudieran ser constitutivas de delito o falta penal.

## CAPÍTULO II

### RÉGIMEN SANCIONADOR EN MATERIA DE TURISMO

#### Artículo 55. Infracciones administrativas en materia de turismo.

1. Son infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones enumeradas en la presente Ley.

2. La actuación contraria a lo dispuesto en esta Ley o en la normativa vigente dará lugar a que el órgano competente en materia de turismo actúe:

a) Adoptando medidas precisas para proceder a instaurar el régimen jurídico infringido.

b) Imponiendo sanciones a los responsables de la actuación, previa tramitación del procedimiento sancionador a que hubiera lugar.

#### Artículo 56. Responsabilidad.

1. La responsabilidad administrativa por infracción de las normas reguladoras de las empresas y actividades turísticas corresponderá a la persona física o jurídica titular de las mismas, que será la que figure en la licencia o autorización correspondiente, salvo prueba en contrario.

2. El titular de la empresa o actividad será responsable administrativamente de las infracciones cometidas por los trabajadores o por terceras personas que, sin estar vinculadas laboralmente a la misma, realicen prestaciones comprendidas en los servicios contratados por haberse establecido así en los contratos o por disposición legal.

3. La responsabilidad administrativa se exigirá al titular de la empresa o actividad, sin perjuicio de que éste pueda deducir las acciones que resulten procedentes contra las personas que sean materialmente imputables de las infracciones, por el resarcimiento del importe de las sanciones a que fueran condenados y sin perjuicio de las sanciones accesorias que se les puedan imponer.

4. En el caso de infracciones consistentes en el ejercicio de una profesión o actividad sin estar en posesión de la correspondiente habilitación administrativa, el responsable resultará la persona física o jurídica que realiza la actividad.

## CAPÍTULO III

### LAS INFRACCIONES TURÍSTICAS

#### Artículo 57. Clasificación de infracciones.

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

#### Artículo 58. Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves:

1. La falta de exhibición de anuncios o distintivos obligatorios o su exhibición sin las formalidades requeridas.

2. No expedir o hacerlo sin los requisitos exigidos, facturas o justificantes de cobro por los servicios prestados o no conservar sus duplicados durante el plazo de un año.

3. Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos, limpieza de sus locales y enseres y funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario.

4. La incorrecta prestación de los servicios por el personal encargado de los mismos en cuanto a la prestación y buen trato a la clientela, que suponga falta de respeto y consideración a la misma, siempre

que no haya sido debidamente corregida por el titular del establecimiento y no se haya dado la satisfacción debida al usuario afectado.

5. No declarar o hacerlo en tiempo indebido los precios que han de regir para la prestación de servicios cuando aquella declaración sea preceptiva, así como la no exhibición, cuando ésta sea preceptiva, de las listas de precios de los servicios en lugar claramente visible y de fácil lectura por el público.

6. La prohibición del libre acceso y la expulsión de los clientes, cuando éstas sean injustificadas.

7. La alteración de la capacidad alojativa de los establecimientos hoteleros, mediante la utilización doble de habitaciones calificadas como individuales o mediante la instalación de camas supletorias sin la previa autorización del organismo competente.

8. La acampada fuera de los campamentos de turismo, excepción hecha de aquellos lugares autorizados por la Dirección General de Turismo, a propuesta del respectivo Ayuntamiento.

9. La omisión de la entrega a los clientes de los establecimientos hoteleros de la preceptiva hoja de admisión, con indicación de la unidad de alojamiento, los precios aplicables y demás extremos exigidos.

10. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante prestaciones no solicitadas o no manifiestas.

11. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros y registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen o funcionamiento de las empresas, instalaciones o servicios como garantía para la protección del usuario.

12. Cualquier infracción que aunque tipificada como grave no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

13. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Ley y en la vigente normativa en materia de turismo, siempre que no puedan ser clasificadas como graves o muy graves.

#### Artículo 59. Infracciones graves.

Se consideran infracciones graves:

1. No notificar al Órgano competente y en el plazo establecido los cambios de titularidad de los establecimientos.

2. La utilización de denominación, rótulos o distintivos diferentes a los que le corresponde conforme a su clasificación.

3. La utilización de información o publicidad que

induzca a engaño en la prestación de servicio.

4. La alteración de los aspectos sustantivos para el otorgamiento de la autorización, título, licencia o habilitación preceptiva para la construcción, apertura o ejercicio de una actividad turística.

5. El incumplimiento parcial y no sustancial de la normativa sobre prevención de incendios.

6. Efectuar reformas estructurales no autorizadas previamente por la Administración, que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad, que supongan disminución de la calidad o que afecten a la clasificación, categoría y capacidad alojativa del establecimiento.

7. El incumplimiento contractual respecto del lugar, tiempo, precio y demás condiciones pactadas.

8. La utilización de dependencias, locales, inmuebles, vehículos o personas para la prestación de servicios turísticos que no estén habilitados legalmente para ello o que estándolo hayan perdido, en su caso, su condición de uso.

9. La percepción de precios superiores a los declarados.

10. Las deficiencias manifiestas y generalizadas en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de los locales, instalaciones y enseres.

11. La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas a los clientes en el momento de ser solicitadas.

12. La admisión en los campamentos de turismo de campistas fijos o residenciales y la instalación de unidades de acampada prohibida y ello siempre fuera de los límites o porcentajes fijados en la autorización de funcionamiento.

13. La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas.

14. La negativa a la expedición de factura o ticket o, habiendo expedido el ticket mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura especificando los distintos conceptos a solicitud del cliente.

15. La negativa u obstrucción dolosa en la actuación de los funcionarios en servicio de inspección y sanción.

16. El incumplimiento de los plazos concedidos por la Administración Turística para la subsanación de deficiencias de infraestructura o funcionamiento.

17. La reiteración en la comisión, en el período de

un año, de más de tres infracciones leves, o la realización de acciones u omisiones tipificadas como leves en esta Ley pero que afecten a una pluralidad de personas.

18. No mantener vigente la cuantía del capital social o las garantías de seguro y fianza exigidas por la normativa de las agencias de viajes.

19. Cualquier infracción que aunque tipificada como muy grave, no mereciere tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia.

#### **Artículo 60. Infracciones muy graves.**

Se consideran infracciones muy graves:

1. La oferta prestación de servicios y realización de actividades turísticas careciendo de la autorización o título-licencia exigida por la normativa aplicable.

2. La comunicación dolosa de información inexacta o la aportación de documentación falsa

3. El incumplimiento sustancial de la normativa sobre prevención de incendios en establecimientos turísticos.

4. Las deficiencias en materia de infraestructura y actividad que entrañen grave riesgo para los usuarios.

5. Las infracciones de la normativa turística que por su difusión o repercusión dañen de manera notoria la imagen turística de Cantabria.

6. La comisión de una infracción grave cuando los responsables de las infracciones hayan sido sancionados mediante resolución firme en vía administrativa dos veces en el plazo de dos años, contando a partir de la primera de ellas, por el mismo hecho infractor, o tres veces, durante el mismo plazo, por hechos diferentes.

7. La negativa absoluta a facilitar la inspección turística

**Artículo 61.** (Suprimido).

**Artículo 62. Prescripción.**

1. Prescribirán a los seis meses las infracciones leves, a los doce meses las infracciones graves y a los dos años las infracciones muy graves.

2. (Suprimido).

### **CAPÍTULO IV**

#### **SANCIONES**

**Artículo 63. Sanciones para las infracciones leves.**

Las sanciones aplicables a las infracciones leves podrán ser:

a) Apercibimiento.

b) Multa de hasta cien mil (100.000) pesetas.

**Artículo 64. - Sanciones para las infracciones graves.**

Las sanciones aplicables a las infracciones graves podrán ser:

a) Multa desde cien mil una (100.001) hasta un millón (1.000.000) de pesetas.

b) Suspensión del ejercicio de profesiones o actividades turísticas o clausura del establecimiento por un período no superior a tres meses.

En virtud de la gravedad de la infracción cometida, se podrán acumular las sanciones referidas en este artículo.

**Artículo 65. Sanciones para las infracciones muy graves.**

Las sanciones aplicables a las infracciones muy graves podrán ser:

a) Multa de un millón una (1.000.001) hasta cinco millones (5.000.000) de pesetas.

b) Suspensión del ejercicio de profesiones o actividades turísticas o clausura del establecimiento por el período que se estime conveniente, incluso indefinidamente.

c) Inhabilitación por un período de hasta tres años de recibir ayudas y subvenciones otorgadas por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En virtud de la gravedad de la infracción cometida, se podrán acumular las sanciones referidas en este artículo.

**Artículo 66. Valoración de las sanciones.**

El Órgano competente valorará las causas y circunstancias que originen la infracción con el objeto de imponer al infractor la sanción más apropiada y justa, imperando siempre un criterio correctivo de las causas que originaron la infracción y no un criterio punitivo.

A tales efectos se tendrá en cuenta:

a) La gravedad de los perjuicios ocasionados.

b) El beneficio ilícito obtenido.

c) La trascendencia social de la infracción.

d) La repercusión para el resto del sector y para la

imagen turística de Cantabria.

e) La reincidencia, entendida ésta como la acumulación de dos o más sanciones en el período de un año.

f) La posición predominante del infractor en el mercado.

g) La subsanación voluntaria durante el proceso sancionador.

#### **Artículo 67. Defensa de los usuarios por pagar precios superiores.**

Como defensa de los usuarios y consumidores y con independencia de las sanciones impuestas, cuando se hayan percibido precios superiores a los declarados a la Administración Turística se acordará la restitución a los interesados de los indebidamente percibidos, con los intereses que la demora produzca, así como el abono del importe de los servicios no prestados.

#### **Artículo 68. Publicidad.**

1. Por razones de seguridad en el tráfico mercantil, quien resuelva el expediente sancionador podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa o, en su caso, en vía judicial.

2. Las sanciones firmes en vía administrativa, sea cual fuere su clase y naturaleza, serán anotadas en el expediente de la empresa o actividad turística correspondiente.

La anotación de las sanciones anteriores se cancelará de oficio o a instancia del interesado:

a) Transcurridos uno, dos o cuatro años, según se trate de sanciones por infracciones leves, graves o muy graves, respectivamente, desde su imposición con carácter firme en vía administrativa.

b) Cuando se produzca cambio de titularidad de las empresas o actividades turísticas.

#### **Artículo 69. Órganos competentes para imponer sanciones.**

a) El Director General de Turismo, para las sanciones de apercibimiento y multa de hasta doscientas cincuenta mil (250.000) pesetas.

b) El Consejero de Industria, Turismo, Trabajo y Comunicaciones, para las sanciones de multa de hasta un millón (1.000.000) de pesetas y suspensión de actividades o clausura por período de hasta tres meses.

c) El Consejo de Gobierno de Cantabria para las sanciones de multa de hasta cinco millones (5.000.000) de pesetas y/o las de suspensión e inhabilitación que recogen los apartados b) y c) del artículo 65 de la presente Ley.

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTO**

#### **Artículo 70. Iniciación del procedimiento.**

1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, por acuerdo del Director General de Turismo, bien por iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

2. Con carácter previo a la incoación del procedimiento se podrá ordenar la práctica de diligencias preliminares para la aclaración de los hechos.

3. La tramitación del procedimiento sancionador corresponde a la Dirección General de Turismo y se substanciará conforme a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

#### **Artículo 71. Acuerdo de iniciación.**

El acuerdo de iniciación que se formule por el órgano competente señalará la identificación de la persona presuntamente responsable, los hechos que se suponen sancionables, su calificación jurídica y las sanciones que puedan corresponder, el instructor y, en su caso, secretario del procedimiento, con expresa indicación del régimen de recusación de los mismos, el órgano competente para la resolución del expediente y la norma que le atribuye tal competencia, las medidas de carácter provisional que, en su caso, se hayan acordado por el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador y la indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

#### **Artículo 72. Caducidad del procedimiento.**

El procedimiento sancionador caducará a los seis meses desde su paralización, salvo en el caso de faltas muy graves, en que caducará a los doce meses. Se entiende que el expediente se ha paralizado cuando no se ha realizado actuación o diligencia alguna. No se consideran actuaciones o diligencias susceptibles de interrumpir la paralización aquellas que realiza la Administración sin intervención o notificación a terceros interesados en el expediente o al propio expedientado.

**Artículo 73. Ejecución.**

1. Las sanciones que se impongan al amparo de lo dispuesto en la presente Ley serán objeto de ejecución de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, normativa de recaudación y demás disposiciones aplicables.

2. Las resoluciones que se dicten por los órganos a que se refiere la presente Ley serán susceptibles de recurso, de conformidad con lo establecido en la Ley de Cantabria 2/1997, de 28 de abril, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Diputación Regional de Cantabria.

**CAPÍTULO VI****MEDIDAS CAUTELARES****Artículo 74. Medidas cautelares.**

El titular de la Consejería competente, previo informe o a instancia, en su caso, de otros organismos o autoridades, podrá acordar cautelarmente la clausura inmediata de una empresa o actividad turística con precintado de las instalaciones, cuando concurren circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes, durante el tiempo necesario para la subsanación de los defectos existentes y sin perjuicio de la incoación del correspondiente expediente sancionador que en su caso proceda.

**Artículo 75. Cierre del establecimiento.**

No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos que se hallen abiertos al público sin haber obtenido la preceptiva autorización o habilitación turística, hasta la obtención de la misma, siempre que no hayan transcurrido dos meses desde la iniciación del expediente de solicitud de apertura. La clausura o cierre será acordada por el titular de la Consejería competente previa audiencia del interesado, sin perjuicio del correspondiente expediente sancionador.

2. Para evitar el intrusismo profesional, la Administración competente queda especialmente facultada para proceder a cerrar o clausurar aquellas actividades turísticas que se presten de manera totalmente ilegal sin autorización ni control alguno.

**Artículo 75 bis. Intrusismo profesional**

La realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades a las empresas turísticas sin estar en posesión de la autorización preceptiva se considerará intrusismo profesional y se sancionará

administrativamente según lo previsto por la presente Ley.

**TÍTULO VI****DEL ARBITRAJE****CAPÍTULO ÚNICO****Artículo 76. Arbitraje.**

La Consejería competente en materia de turismo podrá crear mecanismos de arbitraje de conformidad con el Sistema Arbitral de Consumo de Cantabria, para la resolución, con carácter vinculante y definitivo, de los conflictos que pudieran surgir entre las empresas prestadoras de los servicios y los usuarios destinatarios de los mismos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española.

**Artículo 77. Árbitros.**

Los árbitros serán designados por la Dirección General de Turismo, entre personas de reconocido prestigio y conocimiento en las materias objeto de litigio.

Los árbitros actuarán libremente decidiendo sobre las cuestiones en conflicto y emitirán un laudo razonado en un plazo no superior a sesenta días desde el comienzo del arbitraje.

**Artículo 78. Laudo arbitral.**

1. El laudo arbitral contendrá no sólo la mejor solución posible para las partes sino los mecanismos necesarios para ello. El laudo será aceptado por las partes.

2. Los árbitros podrán recabar de todas las partes implicadas cuanta documentación precisen, debiendo éstas entregarla sin excusa y a la mayor brevedad.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno para que mediante Decreto actualice las cuantías de las sanciones prevista en esta Ley, teniendo en cuenta la variación de los Índices de Precios al Consumo.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. (Suprimido).****DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.**

Desaparecerá la asociación sin ánimo de lucro denominada Patronato Regional de Turismo, que se ha nutrido de fondos públicos al haber sido integrados sus fines y objetivos en la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria, S.A.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.**

El Consejo Regional de Turismo se constituirá a los tres meses de la aprobación de la presente Ley. En tanto sea objeto de una nueva regulación, en un plazo máximo de un año desde la aprobación de la presente Ley, seguirá rigiéndose por el Decreto 15/1996, de 22 de Marzo.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.**

A los expedientes en trámite iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior, salvo que la aplicación de la presente Ley pueda resultar más beneficiosa para el interesado.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.**

Queda derogada la Ley 1/1992, de 11 de Febrero, de Inspección y Régimen Sancionador en materia de Turismo y cuantas disposiciones se opongan a lo preceptuado en la presente Ley.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.**

Por Decreto del Consejo de Gobierno se establecerá una nueva estructura organizativa de la Dirección General de Turismo, que hasta ese momento continuará funcionando con la estructura que mantiene actualmente.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones de aplicación y desarrollo de la presente Ley sea necesario.

**DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.**

La presente Ley entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Cantabria, debiendo ser también publicada en el Boletín Oficial del Estado.

Santander, 11 de febrero de 1999

Fdo.: José Martínez Rodríguez.- Manuel Garrido Martínez.- José Manuel Becerril Rodríguez.- Santos Fernández Revollo.- Ángel Agudo San Emeterio.

.....



## **BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANTABRIA**

Edición y suscripciones: Servicio de Publicaciones. Parlamento de Cantabria. C/ Alta, 31-33

39008 - SANTANDER. Suscripción anual: 5.500 ptas. (I.V.A. incluido). Depósito Legal: SA-7-1983

Dirección en Internet: [HTTP://WWW.ASAMBLEA-CANTABRIA.ES](http://www.asamblea-cantabria.es)