

## **LEY 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias.**

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Canarias ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley:

### **PREÁMBULO**

1

La competencia exclusiva sobre la promoción y la ordenación del turismo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias nos viene dada por nuestro Estatuto de Autonomía, que en su artículo 29.14, hace efectiva la previsión del artículo 148.1.18ª de la Constitución Española de 1978.

Tal competencia incluye la potestad legislativa en la materia, lo cual unido a su carácter exclusivo, ha permitido aprobar la presente Ley, en la que se ha acometido por vez primera una regulación general del sector, abarcando todos sus aspectos.

La Ley pretende regular en el ejercicio de tal competencia, la ordenación y promoción del sector turístico como elemento económico estratégico en el Archipiélago Canario, contemplando los siguientes objetivos:

- la ordenación y el fomento del sector turístico empresarial tanto desde el punto de vista de la actividad, como de los establecimientos donde se desarrolle la misma.
- la regulación de la oferta turística, concibiendo Canarias como una unidad de destino turístico.
- la conservación, protección y aprovechamiento racional de los recursos turísticos de Canarias, con especial atención al medio ambiente, el paisaje y la cultura autóctonas.
- la ordenación de las infraestructuras territoriales y urbanísticas y la delimitación de las competencias turísticas de las Administraciones públicas canarias.
- la garantía y protección del “status” jurídico del usuario turístico, anudando con ella una regulación exhaustiva y rigurosa del régimen sancionador en materia turística.

2

Siendo la Ley multidisciplinar, puesto que teniendo como denominador común la ordenación del turismo en Canarias, regula también los aspectos empresariales, profesionales, urbanísticos, medio ambientales, de fomento y sancionadores, sin perjuicio de las competencias que al Estado reserva la Constitución, resulta evidente que su contenido alcance a todos los sectores relacionados con el turismo, bien directa, bien colateralmente. En su consecuencia, la Ley es especialmente aplicable a:

a) Los turistas, a los que la Ley denomina usuarios turísticos, puesto que esta expresión es más amplia que la primera, ya que en el acervo popular por turista se entiende de manera fundamental al extranjero que visita nuestras islas, siendo así que también los nacionales en general, e incluso los canarios en particular, son demandantes y receptores de los servicios turísticos.

La Ley contempla un amplio abanico de derechos del usuario turístico, alguno de ellos hasta hoy no regulados, como son: a la información veraz; a la calidad de los servicios; a la seguridad, intimidad y tranquilidad y a formular quejas y reclamaciones.

b) Las empresas turísticas y sus establecimientos, de los que la Ley regula los siguientes aspectos:

- su tipología, dando entrada por primera vez a empresas y actividades de ocio y esparcimiento hasta hoy no contempladas.

- sus obligaciones para con el usuario.

- los requisitos para el ejercicio de la actividad, de entre los que destaca por su novedad y trascendencia, la obligatoriedad de la inscripción previa, en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, instrumento público creado “ex novo” por la Ley.

- el régimen jurídico por sectores de actividad, en el que resalta, para los establecimientos alojativos, el control de la sobrecontratación; el principio de unidad de explotación - igualmente novedad de la Ley-; y la regulación de los alojamientos en régimen de uso a tiempo compartido (expresión que sustituye al anglicismo “time-sharing”).

c) Los profesionales turísticos, regulándose la necesidad de su cualificación y habilitación, previéndose la potenciación de los hoteles-escuela, la formación profesional y la Escuela Oficial y estudios superiores de turismo. Todo ello en aras a conseguir la mejor capacitación de los profesionales del sector que indudablemente habrá de redundar en la mejora de la calidad de los servicios que presten.

d) Las Administraciones públicas de Canarias. Siendo el turismo desde su vertiente pública una competencia en la que necesariamente deben estar implicadas todas las Administraciones públicas de Canarias, la Ley, definitivamente realiza una distribución de los ámbitos competenciales de cada una de ellas.

Además la Ley tiene una incidencia determinante sobre los instrumentos de planificación territorial y urbanística, como vehículos formales a través de los cuales se pretende obtener una rigurosa ordenación del sector, de tal manera que, los Planes Insulares de Ordenación (P.I.O.) con las previsiones turísticas que la Ley obliga a incorporar a ellos, se posicionan jerárquicamente sobre cualquier otra figura del planeamiento municipal, que se tiene que adaptar necesariamente a aquéllos.

También se regulan por vez primera los servicios mínimos obligatorios en los municipios turísticos, para los que la Ley sienta las bases de su régimen jurídico peculiar.

Igualmente la Ley incide en el medio ambiente, en cuanto constituye el entorno natural donde el turismo se desarrolla, exigiendo como deber general de toda actividad turística su salvaguarda.

3

La Ley consta de ochenta y cuatro artículos, cuatro disposiciones adicionales, siete transitorias, una derogatoria y dos finales, estructurándose en la forma siguiente: seis títulos, cada uno de los cuales se divide en capítulos, secciones y subsecciones, cuyo contenido esencial es el siguiente:

a) Sus objetivos (artículo 1) de los que se ha dejado reseña suficiente en el apartado 1 de este Preámbulo.

b) Los sujetos, establecimientos y actividades a los que la Ley se aplica especialmente (artículo 2), de entre los que merece destacar por su novedad las empresas y actividades relacionadas directa e indirectamente con el ocio y esparcimiento (balnearios, piscinas, parques zoológicos y acuáticos, terrazas de verano, etc.)

c) La concepción de Canarias, como unidad de destino turístico (artículo 3) de la que se infiere la especial protección de su imagen, como bien colectivo (artículo 30), tipificándose como infracción muy grave, los atentados y acciones perjudiciales para la misma (artículo 75.7).

d) Las competencias de las distintas Administraciones públicas de Canarias, en materia turística (artículos 5 al 7), así como los principios, bases e instrumentos para sus relaciones interadministrativas (artículos 8 al 10).

e) Las funciones propias del Consejo Regional de Turismo, órgano de asesoramiento y consulta del Gobierno de Canarias (artículo 11).

f) El estatuto jurídico del usuario turístico y de las empresas turísticas (artículos 12 al 20) destacándose la relación de los derechos y deberes; la definición de usuario turístico y la regulación de algunos de sus derechos, como los de información veraz; calidad de los servicios; intimidad, tranquilidad, seguridad y formular quejas y reclamaciones.

g) La ordenación general de la oferta turística, estableciendo los requisitos exigibles para cualquier empresa que pretenda desarrollar una actividad de esa naturaleza (artículos 21 al 25) de entre los que merece especial mención por su novedad y trascendencia, la obligatoriedad de la inscripción previa en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, que constituye un requisito “sine qua non” para el ejercicio de cualquier actividad con fines turísticos.

h) Las condiciones que se deben cumplir para preservar el medio ambiente (artículos 26, 27 y 29) así como la cultura canaria (artículo 28).

i) La regulación detallada de la actividad turística alojativa (artículos 31 al 46), destacándose de ella:

- la clasificación.

- la regulación de las zonas a rehabilitar.

- la regulación del fenómeno turístico de la sobrecontratación, cuyo incumplimiento está tipificado como infracción grave (artículo 76.12).

- El principio de unidad de explotación y la exigencia de constitución de sociedades mercantiles, para el supuesto de propiedad en comunidad del complejo (artículos 38 al 42).

- La exigencia de calidad en las instalaciones y servicios y su conservación con especial atención a las instalaciones de más de diez años (artículos 43 y 44).

- La capacitación del personal (artículo 45).

- La regulación de los alojamientos en régimen de uso a tiempo compartido en su vertiente promocional turística (artículo 46).

- La actividad de intermediación turística (artículos 47 y 48) en cuya regulación destaca la exigencia de constitución de sociedades anónimas o limitadas para su desempeño y la obligación de prestar fianza por los operadores turísticos y demás intermediarios turísticos.

- La regulación de otras actividades turísticas (artículos 49 al 51) comprendiendo las conocidas popularmente como de restauración, junto a otras como las de riesgo y aventura; para las que se exige un seguro de responsabilidad que dé cobertura a los eventuales daños que puedan derivarse de las mismas.

j) El fomento de la actividad turística (artículos 52 al 56) previéndose como instrumentos a utilizar los programas de fomento, y un programa específico de conservación del medio ambiente.

k) La regulación de las infraestructuras y los servicios públicos (artículos 57 al 67) en la que destacan:

- La configuración del Plan Insular de Ordenación (P.I.O.) como instrumento de ordenación urbanístico-turística y de los recursos naturales del Archipiélago, condicionado a las previsiones de la Ley, que incluso obliga a que la vigente Ley reguladora de los P.I.O., se adecue a ella (Disposición Adicional Primera) y a los que debe adaptarse todo el planeamiento urbanístico municipal.

- La posibilidad de llevar a cabo la suspensión del planeamiento urbanístico y la concesión de licencias, en zonas a rehabilitar o insuficientemente dotadas y mientras se produce la adaptación del planeamiento municipal al P.I.O.

- La creación de servicios obligatorios en los municipios turísticos; para los que se sientan las bases del estatuto jurídico propio, previsto en el artículo 30 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley Territorial 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias (Disposición Adicional Segunda).

- La Ley alude también en ocasiones, a servicios que deben ser prestados en “zonas” o “núcleos” turísticos, cuyos conceptos no se identifican con el municipio turístico, pudiendo existir aquéllos en municipios que no tengan este carácter.

Además el “núcleo” representa un ámbito geográfico menor que el municipio: un enclave concreto dentro de éste; y la “zona”, un área más extensa que el municipio, empleando la Ley este último concepto allí donde parece oportuno que los servicios se comarcalicen o mancomunen.

l) La formación técnico profesional turística (artículos 68 al 71), potenciando los hoteles-escuela; propiciando la unificación de criterios en la formación profesional reglada y ocupacional, la celebración de convenios con las universidades canarias y otros apoyos a la formación turística. Igualmente se prevé la creación de una Comisión para la formación profesional turística (Disposición Adicional Cuarta).

m) El régimen sancionador en materia turística (artículos 72 al 84), regulando de forma pormenorizada y exhaustiva la tipicidad de las infracciones turísticas y la tipología de las sanciones, llevándose a cabo en estas últimas un incremento en la cuantía de las multas, así como también, creando nuevas figuras de sanciones y de medidas cautelares que no estaban recogidas en la anterior Ley de Disciplina en materia turística (Ley 3/1986, de 8 de abril), que resulta derogada. Se le da mayor agilidad al procedimiento sancionador, sin merma de las garantías del expedientado, así como se potencian los cometidos y medios instrumentales de la inspección turística.

n) Recoge la Ley en sus disposiciones adicionales, fundamentalmente, la necesidad de adaptar a ella la Ley reguladora de los Planes Insulares de Ordenación (como ya se ha dicho), el mandato al Gobierno de Canarias para confeccionar el Estatuto de los municipios turísticos, así como para la creación de una Comisión para la formación profesional turística, de carácter interdepartamental.

ñ) Incorpora la Ley las disposiciones transitorias necesarias para posibilitar la adaptación de las situaciones jurídicas surgidas al amparo de normas anteriores y las que se originen tras su promulgación, concediendo para ello plazos a computar desde su entrada en vigor, entre los que merece destacarse: el de un año para la legalización de las empresas clandestinas y para la inscripción obligatoria en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, de las no registradas; dos años para la efectiva aplicación del

principio de unidad de explotación en la totalidad de la oferta alojativa existente y la también necesaria acomodación a ella de los planes urbanísticos en tramitación.

o) Por último, concluye la Ley con la disposición derogatoria de cuantas normas se opongan a su contenido y con las disposiciones finales de rigor, a saber: la autorización al Gobierno para su desarrollo; y la “vacatio legis” que se establece en tres meses, periodo temporal que se estima prudencial para su necesario conocimiento y divulgación.

## TÍTULO PRELIMINAR

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1.-** Objeto de la Ley.

1. La presente Ley tiene por objeto regular, en el ejercicio de la competencia exclusiva que sobre la materia tiene la Comunidad Autónoma de Canarias, la ordenación y promoción del turismo en el Archipiélago Canario.

2. Se entienden comprendidas dentro de ese objetivo las siguientes materias:

a) La delimitación de competencias de las Administraciones públicas de Canarias, en relación con el turismo.

b) La ordenación del sector turístico empresarial y de las actividades turísticas en Canarias, así como la regulación, clasificación y control de los establecimientos turísticos.

c) La creación, conservación, mejora, aprovechamiento, protección de los recursos y de la oferta turística en Canarias.

d) Las acciones de promoción y fomento del turismo y de la actividad turística empresarial.

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

f) La protección del medio ambiente y conservación de la naturaleza, el paisaje y la cultura de Canarias, en cuanto objetos de atracción y recursos turísticos.

g) Las directrices para la ordenación de las infraestructuras territoriales y urbanísticas, como instrumentos de protección del turismo.

h) La formación técnico-profesional en materia turística.

i) El régimen sancionador en materia turística.

#### **Artículo 2.-** Sujetos, establecimientos y actividades vinculados por esta Ley.

1. La presente Ley será especialmente aplicable a:

a) Todas las administraciones, organismos y empresas públicas, que desarrollen su actividad relacionada con el turismo, en el Archipiélago Canario.

b) Las empresas que desarrollen actividades o que ofrezcan servicios de alojamiento turístico de cualquier tipo, así como los establecimientos donde los realicen.

c) Las empresas que desarrollen actividades o que ofrezcan servicios de restaurante, cafetería, bar, terrazas de verano, discotecas, salas de fiesta o baile y, en general, todas las complementarias de ocio y esparcimiento que sean calificadas como turísticas por el Gobierno de Canarias, así como los establecimientos donde se lleven a cabo.

d) Las agencias de viaje, operadores turísticos y demás empresas de intermediación turística, que presten sus servicios en el Archipiélago Canario, así como los establecimientos donde desarrollen su actividad.

e) El ejercicio profesional de los técnicos en empresas y actividades turísticas y de los informadores, guías turísticos, guías-intérpretes, animadores, monitores y demás empresas o personas físicas dedicadas al acompañamiento e información turística.

f) Los balnearios, piscinas, parques acuáticos, instalaciones deportivo-turísticas, parques zoológicos y botánicos y los centros de ocio en general, cuando su acceso sea libre, independientemente de que se exija o no contraprestación por el mismo.

g) Las empresas de transporte y las agencias de alquiler de vehículos de cualquier tipo, con o sin conductor, que de forma exclusiva u ocasional realicen actividades turísticas.

Se entienden incluidas en este apartado, las empresas que realicen excursiones aéreas o marítimas, con fines turísticos o de pesca deportivo-turística, siempre que celebren sus contratos en el Archipiélago Canario.

h) Cualquier otra empresa o actividad cuyo giro o tráfico comprenda servicios relacionados directa o indirectamente con el turismo y que sea calificada como turística por el Gobierno de Canarias.

2. La Consejería con competencias en materia turística, previo expediente instruido al efecto, podrá declarar la no sujeción a esta Ley de empresas, actividades o establecimientos, que pudieran considerarse turísticos, cuando se acredite que carecen de tal carácter o naturaleza.

**Artículo 3.-** Canarias, unidad de destino turístico.

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

## TÍTULO I

### LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

#### EN MATERIA TURÍSTICA

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 4.-** Administraciones públicas con competencias en materia turística.

1. Las Administraciones públicas de Canarias con competencia en materia turística son:

- a) La Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- b) Los Cabildos Insulares.
- c) Los Ayuntamientos canarios.
- d) Los organismos autónomos y entidades de Derecho público que sean creados por cualesquiera de las anteriores Administraciones para la gestión del sector público turístico.

2. Las competencias de las diferentes Administraciones públicas previstas en el número anterior, podrán ser ejercidas, cuando supongan la prestación de servicios, a través de las empresas públicas con forma societaria que al efecto puedan crearse.

#### CAPÍTULO II

##### COMPETENCIAS TURÍSTICAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

1. Corresponde a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia turística, todas aquellas competencias en las que estén presentes los principios del artº. 9 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

2. En todo caso, corresponde a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, el ejercicio de las siguientes competencias:

- a) La potestad reglamentaria externa, así como las potestades de inspección y sanción en materia turística.

b) La protección y promoción de la imagen de Canarias como unidad de destino turístico, así como la coordinación de las políticas de ordenación, fomento y promoción del turismo de los Cabildos Insulares y municipios.

c) La planificación y ordenación del turismo a nivel regional, incluida la ordenación de la oferta, así como la planificación y programación sobre infraestructuras turísticas de interés regional y la coordinación de las actuaciones que en esa materia ejerzan Cabildos Insulares y municipios.

d) La regulación de las enseñanzas turísticas y la de las profesiones del sector y la habilitación para su ejercicio, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Estado por el artículo 149.1.30 de la Constitución.

e) La gestión del Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos de Canarias, y la elaboración y mantenimiento de bases de datos y estadísticas turísticas de Canarias.

f) La acción regional de fomento al sector turístico.

**Artículo 6.-** Competencias de las Administraciones insulares.

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

1. La promoción turística de su isla en coordinación con los municipios turísticos, conforme al principio de unidad de destino reconocido en esta Ley.

2. La coordinación de los servicios de promoción y fomento del turismo que desarrollen los municipios de la isla respectiva.

3. El desarrollo de la política de infraestructuras turísticas de su isla, especialmente dentro de los Planes Insulares de Ordenación.

4. La coordinación de las actuaciones que, en materia de infraestructuras turísticas, verifiquen los municipios de la isla respectiva.

5. La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios de su isla, en materia turística.

**Artículo 7.-** Competencias de la Administración municipal.

1. Corresponde a los municipios, en materia turística, las competencias que la legislación de régimen local les atribuye, así como el ejercicio de las funciones delegadas por los Cabildos Insulares.

2. En todo caso corresponde a los municipios en materia turística:

- a) La prestación de los servicios turísticos obligatorios que les impone la presente Ley.
  - b) El otorgamiento de las licencias que la legislación les atribuye en lo que atañe a las empresas y establecimientos turísticos.
  - c) La aprobación de los instrumentos de planeamiento que les compete, conforme al ordenamiento vigente, de acuerdo con las previsiones de esta Ley en cuanto al planeamiento directivo insular.
3. Los municipios desarrollarán sus funciones en coordinación con la política regional e insular, tanto en la prestación de servicios como en las actuaciones en infraestructuras.

### CAPÍTULO III

#### RELACIONES INTERADMINISTRATIVAS

**Artículo 8.-** Principios generales y técnicas instrumentales.

Las competencias turísticas de las diferentes Administraciones públicas canarias se ejercerán bajo los principios de colaboración, coordinación e información multilateral.

En aplicación de tales principios se utilizarán las técnicas previstas en la legislación vigente, especialmente la celebración de convenios y de conferencias sectoriales, el establecimiento de consorcios y la elaboración de planes de infraestructuras turísticas.

**Artículo 9.-** Conferencias sectoriales de responsables turísticos.

El Gobierno de Canarias regulará las conferencias sectoriales, que estarán presididas por el titular de la Consejería competente en materia turística y de las que formarán parte, en todo caso, los Cabildos Insulares y los municipios más representativos por su desarrollo turístico.

Estas conferencias sectoriales se celebrarán, al menos, una vez al año.

**Artículo 10.-** Plan Regional de infraestructuras y Plan Sectorial de materia turística.

1. A efectos de lo previsto en la Disposición Transitoria Tercera de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de Modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, y como instrumento general de coordinación a que se refieren los artículos 18 y siguientes de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, el Gobierno de Canarias establecerá:

a) Un Plan Regional de infraestructuras turísticas en coordinación con los Cabildos Insulares y los municipios más representativos por su desarrollo turístico, que aborde las necesidades, prioridades e infraestructuras relacionadas con el sector turístico.

En este Plan, se tendrá en cuenta especialmente la protección y mejora del medio ambiente, así como la conservación de la naturaleza y aquellas medidas que garanticen la conservación de los recursos paisajísticos de las islas.

b) Un Plan Sectorial de interés general en materia turística, en el que se incardine la actividad de las Administraciones públicas concurrentes, fijando los objetivos, los programas de actuación y los medios necesarios.

Dicho Plan, elaborado por la Consejería competente en materia turística, será concertado en el ámbito de las conferencias sectoriales, una vez informado por el Consejo Regional de Turismo. Aprobado por el Gobierno, será remitido al Parlamento para su examen.

2. Reglamentariamente se establecerá la forma y condiciones en que las normas de planeamiento de las distintas entidades locales afectadas por estos Planes hayan de ajustarse a sus prescripciones.

## CAPÍTULO IV

### CONSEJO REGIONAL DE TURISMO

**Artículo 11.-** Naturaleza, composición y funciones del Consejo Regional de Turismo.

1. El Consejo Regional de Turismo es el órgano de asesoramiento y consulta del Gobierno de Canarias en materia turística.

2. Son funciones propias del Consejo Regional de Turismo:

a) Evacuar los informes y consultas que, en materia turística, le sean solicitados por cualesquiera de las Administraciones públicas de Canarias.

b) Ser oído en el trámite de audiencia en los Planes sectoriales de interés general.

c) Hacer sugerencias a las Administraciones públicas de Canarias en cuanto a la adecuación del sector turístico.

d) Elaborar un informe anual sobre la situación turística de Canarias.

e) Cualquier otra que reglamentariamente se le atribuya.

3. El Gobierno de Canarias regulará, la composición, organización y funcionamiento del Consejo Regional de Turismo, que estará adscrito a la Consejería competente en materia

turística. En su composición estarán debidamente representados los agentes económicos y sociales de la Región, junto a las Administraciones públicas competentes.

## TÍTULO II

### LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

#### CAPÍTULO I

##### DEBERES Y DERECHOS EN MATERIA TURÍSTICA

###### Sección 1ª

###### Deberes en general

**Artículo 12.-** Deberes en general.

Toda actividad turística desarrollada en el Archipiélago Canario deberá:

1. Salvaguardar el medio ambiente y los valores ecológicos de las islas.
2. Proteger las manifestaciones culturales y la forma de vida de la población de toda agresión, manipulación o falseamiento.
3. Preservar, y en caso de daño restaurar, los bienes públicos o privados que guarden relación con el turismo.

###### Sección 2ª

###### Deberes y derechos de las empresas turísticas

**Artículo 13.-** Deberes.

1. El ejercicio de la actividad turística empresarial es libre, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes generales.
2. No obstante, para el establecimiento y desarrollo de tal actividad en el ámbito del Archipiélago Canario, las empresas estarán sometidas al cumplimiento de los siguientes deberes específicos:
  - a) Inscribirse en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos de la Comunidad Autónoma de Canarias.
  - b) Obtener de la administración competente las autorizaciones previas al ejercicio de cualquier actividad turística que pretenda desarrollarse en el Archipiélago Canario. Cuando

en los procedimientos iniciados en virtud de solicitudes formuladas por los interesados no haya recaído resolución en un plazo de dos meses, se podrán entender estimadas aquéllas.

c) Cumplir en los establecimientos alojativos, el principio de unidad de explotación en los términos previstos en esta Ley.

d) Cumplir los demás deberes que esta Ley impone.

#### **Artículo 14.- Derechos.**

Las empresas que cumplan con los deberes señalados en el artículo anterior gozarán de los siguientes derechos:

1. A ser incluidas sus instalaciones, características y oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística de Canarias.

2. A ser incorporadas a la promoción turística realizada por la Administración turística de Canarias.

3. A poder participar en subvenciones, ayudas y programas de fomento turístico.

4. A tener participación en las decisiones públicas en los términos previstos en la legislación vigente, a través de sus asociaciones representativas, a través del Consejo Regional de Turismo o de los Consejos del sector turístico.

#### Sección 3ª

#### Derechos del usuario turístico

#### **Artículo 15.- Consideración general.**

1. Se entiende por usuario turístico o turista a la persona que utiliza los establecimientos y bienes turísticos o recibe los servicios que le ofrezcan las empresas de esa naturaleza y que como cliente los demanda y disfruta.

2. Como tal, y con independencia de los derechos que le asisten en cuanto consumidor conforme a la normativa general, el usuario turístico tendrá, en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

a) A recibir información veraz, previa y completa sobre los bienes y servicios que se le oferten.

b) A recibir del establecimiento turístico elegido bienes y servicios acordes, en naturaleza y calidad con la categoría que aquél ostenta.

c) A tener garantizada, en el establecimiento, su seguridad, tranquilidad e intimidad personal.

d) A formular quejas y reclamaciones.

3. El acceso a los establecimientos turísticos a que esta Ley se refiere será libre, sin más limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad, que determinarán expresamente los casos en que podrá exigirse contraprestación por el acceso.

#### **Artículo 16.-** Derecho a información veraz.

1. Todas las empresas y entidades sometidas a la presente Ley tienen la obligación de facilitar a los usuarios turísticos la información exigida en el artículo anterior, acerca de los bienes y servicios que oferten, antes de contratar los mismos sobre modalidades, condiciones, precios y riesgos del usuario, así como de las eventuales responsabilidades a que pueda dar lugar la actividad turística que despliegan.

2. La información, incluso la publicitaria, que falsee la verdad presentando bienes y servicios en condiciones mejores que las reales, dará derecho al usuario turístico a recibirlos en las condiciones anunciadas o a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

3. Con independencia de lo previsto en el número 2 anterior, la publicidad turística engañosa, las ofertas equívocas y cualquier otra forma de captación de la que se deduzca una mayor calidad en el servicio que la real, se considerará infracción turística grave y será sancionada como tal según las prescripciones de esta Ley.

4. La Consejería con competencias en materia turística, determinará las características de la información turística, teniendo en cuenta las previsiones de este artículo y demás normativa de aplicación, así como los casos en que esa información deba exhibirse.

#### **Artículo 17.-** Derecho a la calidad de los servicios.

1. La calidad y naturaleza de los servicios debe guardar proporción directa con la categoría del establecimiento turístico.

2. Las Administraciones públicas en los espacios de uso público y las empresas en los establecimientos que gestionan, garantizarán, además del cumplimiento de las normas sanitarias generales, un nivel de limpieza adecuado al uso turístico de que se trate, siguiendo estas normas:

a) Las empresas serán responsables de los desechos de embalajes, envases y cualesquiera otros elementos depositados en el exterior de sus locales, incumpliendo las normas sobre depósito y recogida de basuras, debiendo las Administraciones públicas con competencia turística exigirles su retirada.

- b) Se prohíbe la utilización de aceras y vías públicas como lugar de depósito de desperdicios.
- c) Se prohíbe la permanencia de desperdicios al aire libre por más de sesenta minutos, hasta su recogida.
- d) Las papeleras, servicios sanitarios y demás elementos de higiene general y de limpieza pública se mantendrán permanentemente en buen estado de servicio.
- e) Las parcelas sin edificar y cualesquiera lugares que pudieran ser utilizados como vertederos de basuras o escombros, deberán mantenerse siempre en condiciones adecuadas de limpieza, debiendo cerrarse con elementos arquitectónicos o naturales.
- f) Los Ayuntamientos, y en su caso los Cabildos Insulares, cuando se hayan insularizado los servicios, organizarán el servicio de limpieza pública viaria y de recogida de basuras de forma que los acomode a las previsiones anteriores, así como para que no produzcan ruidos en horas nocturnas y de reposo. Para ello adaptarán las correspondientes ordenanzas y reglamentos del servicio.

**Artículo 18.-** Derecho a la seguridad del usuario turístico.

1. Todo establecimiento abierto al público que desarrolle una actividad turística deberá cumplir, además de la normativa sobre seguridad de sus instalaciones y protección contra incendios, la específica en materia turística.

Antes de la concesión de la autorización previa al ejercicio de actividades turísticas reglamentadas, se procederá por la administración competente a la comprobación de que se reúnen todas esas medidas.

2. Las empresas deberán informar inequívocamente al usuario turístico de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

3. Igualmente, informarán de la edad mínima para la práctica de actividades con riesgo, quedando prohibida la oferta a menores de entretenimientos que supongan algún peligro para su integridad física o salud mental.

4. En aquellos lugares públicos que estuvieran señalizados o incluidos en una red de senderos oficial, se indicará expresamente los eventuales riesgos que puedan comportar.

5. Con el horario y en las playas que reglamentariamente se determine existirá un servicio de socorrismo y señales sobre la peligrosidad del mar en cada momento.

6. En todo núcleo turístico deberá existir una señalización especial de los servicios de asistencia médica disponibles en caso de urgencia, y en todo establecimiento se dispondrá de un plano fácilmente comprensible que señale la ruta más corta de acceso a aquéllos.

7. Los establecimientos turísticos que reglamentariamente se determine, deberán tener capacitado a su personal en la práctica de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas hacia salidas de emergencia. Tales establecimientos indicarán estas circunstancias en la información impresa sobre sus sistemas de seguridad.

8. En las zonas turísticas, se establecerán dispensarios médicos y farmacéuticos, con los requisitos y en el porcentaje por usuarios turísticos que determinen, conjuntamente, las Consejerías del Gobierno de Canarias competentes en materias de sanidad y de turismo.

#### **Artículo 19.-** Derecho a la intimidad y tranquilidad.

1. Todo usuario turístico tendrá derecho a la intimidad y tranquilidad.

Queda prohibido en los lugares turísticos el uso de sistemas de promoción de venta agresivos, tales como la megafonía o la incitación personal en la calle.

Asimismo se prohíbe todo tipo de publicidad que perturbe la tranquilidad de los usuarios turísticos.

2. En los núcleos turísticos, todas las actividades productoras de ruido y especialmente aquellas que utilicen equipos electrónicos de amplificación de sonido, se producirán en recintos adaptados para ello e insonorizados, para evitar que el ruido se proyecte al exterior.

3. Reglamentariamente el Gobierno de Canarias aprobará las normas que determinen las características de la publicidad que perturbe a los usuarios, el nivel de ruido y contaminación acústica en los núcleos turísticos, a las que se adaptarán las ordenanzas municipales.

#### **Artículo 20.-** Quejas y reclamaciones.

1. Las empresas turísticas vienen obligadas a tener en cada establecimiento las hojas de reclamaciones a disposición de sus clientes.

La persona encargada del establecimiento estará obligada a facilitar las hojas de reclamación al usuario turístico que lo solicite y a facilitarle, además, las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación.

2. En el establecimiento se anunciará de forma bien visible e inequívoca, expresada en castellano, inglés, alemán y otro idioma a elegir, la existencia de hojas de reclamación a disposición de los clientes.

3. Tanto las características de las hojas de reclamación como el procedimiento de tramitación de las reclamaciones se determinará reglamentariamente.

En todo caso, cuando la queja se formule directamente ante una Administración pública ésta extenderá recibo de la misma. Copia de todas las quejas y reclamaciones será trasladada a la inspección turística de la Administración autonómica.

Al reclamante se le notificará la resolución que se adopte como consecuencia de su queja.

## CAPÍTULO II

### ORDENACIÓN GENERAL DE LA OFERTA TURÍSTICA

#### Sección 1ª

##### Requisitos para el establecimiento de actividades empresariales turísticas

**Artículo 21.-** Exigibilidad de requisitos.

Las empresas y establecimientos, cualesquiera que sea la naturaleza y forma que adopten, deberán obtener las autorizaciones y cumplir los demás requisitos previstos en esta Ley, para el desarrollo de las actividades calificadas como turísticas por la misma, sin perjuicio del cumplimiento de la legislación general y del sector.

**Artículo 22.-** Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

1. El Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos es un registro público, custodiado y gestionado por la Consejería competente en materia turística del Gobierno de Canarias.

2. La inscripción será obligatoria para toda persona física o jurídica que emprenda cualquier tipo de actividad turística en el ámbito territorial del Archipiélago Canario.

3. El Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos se compondrá de las dos secciones siguientes:

A) Sección primera.

a) En esta sección, con el carácter de censo de empresas turísticas, será objeto de inscripción obligatoria toda persona física o jurídica que emprenda cualquier tipo de actividad turística en Canarias.

b) La inscripción en esta sección constituye requisito previo y preceptivo para toda actuación de empresas turísticas ante cualquier Administración pública tendente al estudio, información, proyecto o puesta en funcionamiento de actividades turísticas.

B) Sección segunda.

a) En esta sección serán objeto de inscripción las resoluciones de las Administraciones públicas competentes, de autorización de actividades turísticas y de establecimientos donde aquéllas se desarrollen, así como las incidencias posteriores que las mismas puedan tener.

b) A estos efectos los Cabildos Insulares y, en su caso, las demás Administraciones públicas competentes, comunicarán al Registro las resoluciones que dicten, conjuntamente con la notificación al interesado.

4. Reglamentariamente se establecerán el procedimiento, régimen jurídico y contenido de las inscripciones en el Registro a que este artículo se refiere.

5. La Administración autonómica determinará la exención de la obligación de registro, cuando se den las circunstancias previstas en el artículo 2.2 de la presente Ley.

**Artículo 23.-** Documento acreditativo de la inscripción en el Registro General.

1. Simultáneamente a la inscripción en la sección primera del Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, se expedirá al titular registral, un documento que acredite que tal inscripción ha sido realizada.

2. Dicho documento es personal e intransferible, individual para cada titular registral y acredita fehacientemente la inscripción en el censo de la sección primera del Registro General.

3. La exhibición del documento a que este artículo se refiere será requisito previo y necesario para la tramitación, ante cualquier Administración pública, de expedientes relacionados con la materia turística, incluyendo las licencias municipales de edificación y de apertura de establecimientos.

**Artículo 24.-** Autorizaciones previas al ejercicio de actividades turísticas reglamentadas.

1. El ejercicio de cualquier actividad turística reglamentada requerirá, independientemente de la inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, y previa clasificación del establecimiento, en su caso, la correspondiente autorización, cualquiera que sea su denominación, expedida por la administración turística competente, conforme a la normativa de aplicación.

2. La autorización a que este artículo se refiere, será previa a la concesión de la licencia de edificación, cuando ésta proceda e independiente de la licencia de apertura de establecimientos y de cualesquiera otras autorizaciones que fueran preceptivas por aplicación de la legislación sectorial.

**Artículo 25.-** Cualificación y habilitaciones profesionales.

Las actividades que requieran conocimientos específicos se desarrollarán por quienes posean la debida cualificación o titulación académica, de acuerdo con la normativa estatal y de la Unión Europea.

## Sección 2ª

Condiciones generales para el desarrollo

de la actividad turística

### Subsección 1ª

Protección del medio ambiente, el paisaje

y la cultura de Canarias

**Artículo 26.-** Prevención de la contaminación y responsabilidad por daños ecológicos.

1. Las actividades turísticas se desarrollarán con sujeción a la normativa de medio ambiente y de conservación de la naturaleza, con especial atención a las normas sobre residuos sólidos, sanidad y salubridad del agua, pureza del aire y del suelo, conservación de los espacios naturales protegidos, defensa de la flora y fauna, particularmente la protegida autóctona de Canarias y contaminaciones físicas, químicas, biológicas o acústicas.

2. En los términos de la normativa general y sectorial de aplicación, las empresas promotoras u organizadoras de actividades turísticas serán responsables de los daños que por causa de ellas se produzcan en el aire, agua, suelo, subsuelo, fauna, flora o cualquier otro elemento del medio ambiente y de la naturaleza, así como de la alteración de los procesos ecológicos esenciales que pudieran tener lugar, salvo que la responsabilidad sea imputable a actuaciones personalísimas del usuario turístico, verificadas al margen de las actividades organizadas o a los proveedores de los bienes utilizados, cuando haya mediado la diligencia debida en su manipulación.

**Artículo 27.-** Protección de espacios naturales.

1. La realización de actividades turísticas y la instalación de establecimientos para su desarrollo, en espacios naturales protegidos o en áreas de sensibilidad ecológica catalogadas en aplicación de la legislación de prevención del impacto ecológico, así como cuando puedan resultar afectadas especies animales o vegetales declaradas protegidas, requerirán además de un estudio básico de impacto ecológico, autorización de la Consejería competente en materia turística previo informe vinculante de la competente en materia de conservación de la naturaleza.

Al otorgar tales autorizaciones, se incorporarán a las mismas los condicionamientos destinados a la preservación del medio ambiente.

2. Igualmente requerirán la autorización a que se refiere el número anterior, las actividades turísticas a desarrollar en sus zonas periféricas.

**Artículo 28.-** Preservación de la cultura.

Se considerará publicidad turística engañosa, el anuncio o utilización como propia de la cultura canaria de cualquier manifestación cultural ajena.

Subsección 2ª

Conservación, mejora, protección y aprovechamiento de otros recursos turísticos de Canarias

**Artículo 29.-** Mantenimiento de espacios públicos.

1. Los espacios públicos de las zonas turísticas deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones de uso.

2. Sin perjuicio del deber de conservación y de la prestación de servicios de limpieza viaria y recogida de residuos que competen a las Administraciones públicas y entidades turísticas colaboradoras, se podrán establecer conciertos con las empresas turísticas mediante los cuales éstas contribuyan al mantenimiento de los espacios públicos en condiciones adecuadas.

**Artículo 30.-** Protección de la imagen de Canarias.

1. La imagen de Canarias, la de cada una de las islas y la de los núcleos turísticos como destinos receptores de turismo, se considera un bien colectivo protegido por la Ley.

Nadie tiene derecho a apropiársela, perjudicarla o dañarla como consecuencia de sus actividades turísticas.

2. Los atentados y acciones perjudiciales para la imagen turística de Canarias o de cualesquiera de sus componentes territoriales serán considerados infracciones turísticas.

CAPÍTULO III

ORDENACIÓN PARTICULAR DE LA OFERTA TURÍSTICA, POR TIPOS DE ACTIVIDAD

Sección 1ª

Actividad turística alojativa

Subsección 1ª

## Normas generales

### **Artículo 31.-** Definiciones.

1. A los efectos de esta Ley, ejercen actividades turísticas alojativas todas aquellas empresas en que se preste un servicio de alojamiento desde un establecimiento abierto al público y mediante precio.
2. Se entenderá prestado un servicio de alojamiento turístico cuando se oferte en libre concurrencia la estancia en el establecimiento de forma temporal, sin constituir cambio de residencia para la persona alojada.

### **Artículo 32.-** Clasificación.

1. Los servicios de alojamiento turístico se ofertarán dentro de alguna de las siguientes modalidades:
  - a) Hotelera.
  - b) Apartamentos turísticos.
  - c) Campamentos de turismo.
  - d) Ciudades de vacaciones.
  - e) Paradores de turismo.
  - f) Establecimientos de turismo rural.
  - g) Las empresas que presten servicios de balneario, medicina preventiva, regenerativa y de rehabilitación.
  - h) Alojamiento en régimen de uso a tiempo compartido.
  - i) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.
2. Todo alojamiento turístico exhibirá las placas identificativas correspondientes a su modalidad y categoría.
3. Reglamentariamente se determinará por el Gobierno de Canarias qué tipo de establecimientos deben entenderse comprendidos dentro de cada una de las modalidades señaladas en el apartado 1 de este artículo.
4. La clasificación de un establecimiento podrá ser revisada, en cualquier momento, por el departamento del Gobierno de Canarias competente en materia turística, de oficio o a instancia de parte interesada.

## Subsección 2ª

### Estándares

#### **Artículo 33.-** Exigencia de estándares.

1. El planeamiento urbanístico municipal deberá adaptarse a los estándares mínimos de esta Ley y a los que complementariamente se establezcan en su Reglamento y en los Planes Insulares de Ordenación.
2. Las autorizaciones previas al ejercicio de actividades alojativas en Canarias, se adecuarán igualmente a los referidos estándares.

#### **Artículo 34.-** Dispensa de estándares por razones de interés turístico.

A propuesta de la Consejería competente en materia turística, el Gobierno de Canarias, motivadamente, con carácter excepcional y por razones de interés turístico debidamente acreditado en el expediente, podrá eximir del cumplimiento de los estándares de aplicación, a los proyectos de nueva construcción.

La falta de resolución expresa no dará lugar, en ningún caso, a la dispensa del cumplimiento de los estándares de aplicación.

#### **Artículo 35.-** Estándares relativos a la urbanización turística.

1. El planeamiento municipal definirá la densidad máxima admisible en las parcelas destinadas a alojamiento turístico, mediante un estándar mínimo de metros cuadrados de solar por plaza alojativa, que podrá oscilar entre 50 y 60 m<sup>2</sup> por plaza, con arreglo a las circunstancias de dimensión y densidad globales de la urbanización, apreciadas conforme a los criterios que reglamentariamente se determinen.
2. Reglamentariamente el Gobierno de Canarias determinará:
  - a) Los criterios de ponderación aplicables para la fijación del estándar mínimo de densidad en las parcelas a las que se refiere el apartado anterior.
  - b) Los supuestos en que sin aumento de la densidad global del estándar anterior pueda además referirse a través del planeamiento a una agrupación acotada de parcelas en beneficio de la provisión de dotaciones de ocio extraordinarias, de la creación de entornos arquitectónicos de superior atractivo u otras circunstancias análogas.
  - c) Los módulos dotacionales de aplicación a la urbanización turística a través del planeamiento, que en lo que se refiere a suelos de cesión para dotaciones públicas se atenderán en su cuantía a lo dispuesto en la legislación urbanística, adecuando su destino a la finalidad turística.

d) Los criterios y objetivos generales que desde el planeamiento deban tenerse en cuenta para su provisión y diseño, así como las garantías para su puntual ejecución y mantenimiento.

e) Los requisitos mínimos de aptitud natural del suelo para ser destinados por los planes a nuevos desarrollos turísticos, a sus dotaciones o contabilizados en la determinación de los índices de densidad, excluyendo los terrenos que constituyan accidentes naturales destacados y los que por su topografía abrupta no puedan producir desarrollos o dotaciones cómodamente accesibles a la generalidad de las personas.

f) Los estándares mínimos de infraestructura y servicios aplicables a la totalidad del suelo turístico.

**Artículo 36.-** Declaración de núcleos y zonas a rehabilitar.

Los núcleos o zonas turísticas en los que se incumplan los estándares del apartado 2.f) del artículo anterior, recibirán el siguiente tratamiento:

1. La Consejería competente en materia de turismo del Gobierno de Canarias, previo expediente en que se haya oído a los afectados y con informe de la Consejería competente en materia urbanística, delimitará de oficio las áreas afectadas. En el expediente se hará una valoración detallada de sus características en relación a las normas y estándares de aplicación, señalando los objetivos a cumplir en su rehabilitación, plazos de actuación en la misma y las correspondientes previsiones económicas y financieras, públicas y privadas.

2. En esta zona no se otorgarán nuevas autorizaciones previas a más unidades alojativas, salvo que la autorización contribuya, por sí misma, a solventar las deficiencias existentes.

3. Las solicitudes de autorización de actividades no alojativas se resolverán en función de las circunstancias valoradas en el expediente declarativo y normas específicas de aplicación.

4. Se revisarán las dotaciones de obras y servicios públicos al objeto de ajustarlos, en lo posible, a la población turística existente.

5. Se procederá de acuerdo con lo previsto en el artículo 60 a revisar o modificar el planeamiento territorial y urbanístico, con elaboración en su caso de planes especiales de reforma interior para el incremento de las dotaciones de suelo, de espacios libres y demás elementos que puedan mejorar la situación.

6. En estas zonas se promoverá por la Consejería competente en materia turística del Gobierno de Canarias, en colaboración con el Cabildo Insular respectivo y los Ayuntamientos afectados, un programa de inversiones públicas a desarrollar en el marco del Título III de esta Ley y que tendrá prioridad para las administraciones mencionadas en el ámbito municipal correspondiente.

7. La Consejería competente en materia turística del Gobierno de Canarias, promoverá la constitución de una agrupación especial de empresarios turísticos con el fin de incentivar su rehabilitación.

#### Subsección 3ª

Control de la sobrecontratación de la  
capacidad alojativa

**Artículo 37.-** Responsabilidades por sobrecontratación.

1. Las empresas alojativas serán responsables frente a sus usuarios y ante la Administración, de las situaciones de sobrecontratación, creadas por el exceso de reservas que no pueda ser atendido.
2. En caso de sobrecontratación la empresa está obligada al alojamiento del usuario que la sufre en otro establecimiento de la misma zona y de categoría como mínimo igual a la ofertada, sufragando los gastos de traslado hasta el establecimiento que definitivamente lo aloje.
3. De no ser posible alojar al usuario en las condiciones establecidas en el número anterior, la empresa deberá alojarlo en cualquier otro, indemnizándolo por todos los daños que se 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 que se instruya.
5. Cuando se produzca la situación a que se refiere el apartado 1 de este artículo, será anunciada en cartel legible desde la recepción del establecimiento en el que se indiquen los derechos y responsabilidades a que dé lugar, según esta Ley.

#### Subsección 4ª

Principio de unidad de explotación

**Artículo 38.-** El principio de unidad de explotación.

1. En los establecimientos alojativos el ejercicio de la actividad turística deberá ser efectuado bajo el principio de unidad de explotación.
2. A los efectos de esta Ley, por unidad de explotación se entiende la exigencia de sometimiento a una única titularidad empresarial de la actividad de explotación turística alojativa en cada establecimiento alojativo o conjunto unitario de construcciones, edificio o parte homogénea del mismo, que corresponda a alguna de las modalidades alojativas previstas en esta Ley.

**Artículo 39.-** Aplicación del principio a las comunidades de propietarios y propiedades múltiples.

1. Cuando la propiedad de las construcciones o edificios en que la actividad alojativa se haya de prestar pertenezca a varios titulares en régimen de copropiedad, comunidad o similar, su explotación turística deberá realizarse necesariamente a través de sociedades mercantiles o de un empresario individual.

En su caso, las sociedades podrán constituirse por los propietarios de los inmuebles o cualesquiera personas interesadas en la gestión turística de los mismos.

2. La empresa explotadora deberá obtener de los propietarios un título jurídico que habilite para la explotación del inmueble, con una duración mínima de tres años, extendido en documento público o privado con firmas notarialmente legitimadas. Ese título habrá de ser acreditado ante la administración turística para obtener la autorización de instalaciones.

3. La empresa explotadora habrá de asumir la explotación de la totalidad de las unidades del inmueble de que se trate.

Excepcionalmente, la Consejería con competencia en materia turística, podrá autorizar la explotación de un número menor al total de unidades, si la gestión unitaria por la empresa explotadora abarca, como mínimo, los dos tercios del total, que obtengan de la comunidad la diferenciación de espacios comunes que les corresponda utilizar en explotación y autorización para efectuar en ellos las mejoras que precise su dedicación a la actividad turística. En este caso, las unidades que queden excluidas de la explotación, no podrán ser destinadas a dicha actividad.

**Artículo 40.-** Requisitos y condiciones de la unidad de explotación.

La unidad de explotación de alojamientos turísticos requiere:

- a) Destinar un número suficiente de personas a la explotación.
- b) Una recepción suficiente y permanentemente atendida, encargada de la atención al cliente.
- c) Mantener en dicha recepción y a disposición de los clientes un ejemplar de esta Ley y de los Reglamentos vigentes en cada momento en materia de alojamientos turísticos, permiso de apertura turística y municipal y las hojas de reclamaciones.

**Artículo 41.-** Excepciones al principio.

La Consejería competente en materia turística podrá dispensar la aplicación del principio de unidad de explotación cuando entre las diferentes unidades del inmueble exista total independencia de acceso, servicios, zonas comunes, instalaciones y equipamiento.

**Artículo 42.-** Consecuencias del incumplimiento del principio.

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

- a) No se autorizará su actividad turística alojativa.
- b) Sólo podrán ser alquilados o arrendados conforme a las disposiciones del Código Civil o de la Ley de Arrendamientos Urbanos y en ningún caso para uso turístico.
- c) No podrán ser incluidos en los catálogos ni comercializados por agencias de viajes.

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.

Subsección 5ª

Calidad de instalaciones y servicios en

establecimientos alojativos

**Artículo 43.-** Calidad de instalaciones y servicios.

Los establecimientos alojativos 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 44.-** Conservación de la calidad de los establecimientos alojativos.

1. Todos los establecimientos alojativos de más de diez años de antigüedad, para poder conservar la clasificación que posean, deberán poner en práctica un programa especial de mantenimiento destinado a la incorporación de soluciones técnicas actualizadas.

Dicho programa se podrá exigir también a aquellos establecimientos alojativos de menor antigüedad cuyo grado de deterioro así lo aconseje, previo expediente instruido al efecto por la Consejería competente en materia de turismo, con audiencia del interesado y mediante resolución motivada en los informes técnicos correspondientes.

2. Este programa deberá ser aprobado por la Consejería competente en materia turística.

3. Cuando el programa no resulte aprobado o no se cumpla en los términos de la aprobación, la Consejería con competencia en materia turística podrá identificar el establecimiento, junto a la placa-distintivo, con otra que haga público su año de construcción y la inexistencia de mejoras significativas, cuyo uso será obligatorio en toda presentación comercial del establecimiento alojativo, o reclasificarlo, cuando así proceda.

4. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, los Ayuntamientos y, subsidiariamente la Consejería competente en materia turística, podrán en cualquier momento requerir a los titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de obras de conservación y mejora de las fachadas o espacios visibles desde la vía pública.

**Artículo 45.-** Capacitación del personal.

El Gobierno de Canarias, oído el Consejo Regional de Turismo, podrá establecer la obligatoriedad de realizar cursos de capacitación del personal en las empresas que exploten hoteles o apartamentos de categoría igual o superior a tres estrellas o tres llaves, respectivamente, así como en cualesquiera otros establecimientos alojativos, cuya relevancia en la oferta turística de Canarias o número de trabajadores lo haga aconsejable, para conseguir el mantenimiento de la calidad de servicios adecuada.

Subsección 6ª

Alojamientos en régimen de uso a

tiempo compartido

**Artículo 46.-** Regulación de los alojamientos en régimen de uso a tiempo compartido.

1. Las fórmulas comerciales consistentes en la utilización sucesiva de un mismo alojamiento por personas que lo comparten por periodos de tiempo, actuarán sometidas a esta Ley, a la legislación turística en general y a la normativa de la Unión Europea sobre la materia, sin perjuicio de la sujeción a la legislación civil, mercantil, fiscal o cualquier otra que resulte de aplicación.

2. Las promociones que al efecto se efectúen en Canarias, se realizarán con arreglo a las siguientes normas:

a) En ningún caso utilizarán sistemas agresivos de publicidad y captación de clientes, que perturben la tranquilidad de los usuarios turísticos.

El Gobierno de Canarias aprobará unas normas reglamentarias que regulen y controlen esta actividad, que serán de obligado cumplimiento y a las que se adaptarán las ordenanzas municipales sobre la materia.

b) Recogerán expresamente, en todo tipo de publicidad que realicen, el derecho de resolver el contrato que se celebre, durante un plazo que, en ningún caso, será inferior a diez días naturales, o al mínimo señalado por la legislación estatal sobre la materia.

Los incumplimientos de lo preceptuado en el apartado anterior, serán considerados infracciones turísticas graves, a los efectos previstos en el artículo 76.10 de esta Ley.

c) Tendrán a disposición de los interesados la documentación que acredite fehacientemente la titularidad, disponibilidad y sistema de atribución de usos de los alojamientos.

Quienes tengan atribuida la explotación deberán acreditar, ante los clientes y ante la administración turística, el título jurídico por el cual los propietarios de las unidades alojativas le han concedido el derecho de explotación.

d) Garantizarán el adecuado mantenimiento de los alojamientos, edificios y zonas comunes a lo largo de toda la duración del contrato.

e) Las empresas que exploten turísticamente un alojamiento en Canarias, cuando no estén domiciliadas en el Archipiélago deberán designar un representante, persona física o jurídica, residente que asuma las responsabilidades que correspondan en nombre de la empresa.

f) El régimen de unidad de explotación de este tipo de alojamientos se regirá por un reglamento específico.

g) El Gobierno de Canarias establecerá un distintivo de exhibición obligatoria, señalará el montante de la fianza que, conforme a la legislación de aplicación deba depositarse, y reglamentará esta actividad como parte de la oferta turística de Canarias.

h) Las empresas explotadoras de este tipo de establecimientos deberán constituir fianza de conformidad con las normas que reglamentariamente se establezcan.

## Sección 2ª

### Actividad de intermediación turística

#### **Artículo 47.-** Concepto y alcance de la intermediación turística.

1. Constituye intermediación turística, la actividad empresarial de quienes se dedican comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. A los efectos de esta Ley, los sistemas de intercambio a los que se acojan los alojamientos en régimen de uso a tiempo compartido, tendrán la consideración de intermediación turística.

#### **Artículo 48.-** Requisitos.

1. La actividad de intermediación turística sólo podrá realizarse por empresas mercantiles constituidas en forma de sociedad anónima o de responsabilidad limitada.

2. La intermediación turística, en cuanto afecte a cualquier tipo de desplazamientos, sólo podrá realizarse por las agencias de viaje debidamente clasificadas e identificadas conforme reglamentariamente determine el Gobierno de Canarias.

3. Aquellos intermediarios turísticos u operadores turísticos que no estén domiciliados en Canarias deberán designar un representante que lo esté y se halle, en tal concepto, inscrito en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

Asimismo tales intermediarios turísticos u operadores turísticos deberán constituir fianza, de conformidad con las normas que reglamentariamente se dicten, que contemplarán, en todo caso, la singularidad de los que provengan de la Unión Europea, cuando la legislación nacional correspondiente exija tal requisito.

4. Todas las agencias de viaje deberán cumplir los requisitos sobre capital mínimo, seguro de responsabilidad civil y fianza que reglamentariamente determine el Gobierno de Canarias, en atención a su tipo y número de sucursales.

5. Los intermediarios turísticos no podrán contratar con aquellos titulares de establecimientos que no reúnan las condiciones exigidas por esta Ley.

### Sección 3ª

#### Otras actividades turísticas

#### **Artículo 49.-** Actividad de informadores y guías turísticos.

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

#### **Artículo 50.-** Actividad de restaurantes, cafeterías, bares y similares.

1. Los restaurantes, cafeterías, bares, terrazas de verano y similares se incorporarán al Registro general de empresas, actividades y establecimientos turísticos y se les exigirá el documento acreditativo de la inscripción, así como las autorizaciones previas al ejercicio de dichas actividades, conforme a esta Ley.

2. Reglamentariamente, el Gobierno de Canarias podrá establecer clasificaciones y categorías para tales actividades, teniendo en cuenta las instalaciones del establecimiento, la calidad del servicio y de los productos servidos.

Se podrá crear una categoría especial para aquellos restaurantes que tengan como parte fundamental de su menú la cocina canaria.

3. Los establecimientos a que este artículo se refiere deberán expresar los anuncios oficiales de uso obligatorio en castellano, inglés, alemán y un cuarto idioma de libre elección.

**Artículo 51.-** Actividades turísticas complementarias.

1. En todo caso se someten a la presente Ley, en los términos del artículo 2, las empresas que con su actividad contribuyen a la oferta turística complementaria, tales como:

- a) Salas de fiesta, discotecas, salas de espectáculo y de baile.
- b) Atracciones y espectáculos, actividades recreativas, de animación y demás de esparcimiento y ocio.
- c) Deportes, acción y aventura.
- d) Caterings, organización y asistencia a Congresos y traducción simultánea.
- e) Las empresas de transportes de viajeros y las agencias de alquiler de vehículos de cualquier tipo, con o sin conductor.

2. Son obligaciones de tales empresas:

- a) El mantenimiento de la calidad de sus servicios.
- b) La cualificación de su personal.
- c) La limpieza de la zona donde actúen y no proyectar a los espacios públicos residuos, olores, ruidos y otras causas de molestia.
- d) Las empresas que oferten actividades deportivas, de aventura o similares que puedan comportar riesgo, deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños de los que deban responder, en la cuantía que reglamentariamente se determine.
- e) Las que reglamentariamente se establezcan.

### TÍTULO III

#### FOMENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

##### CAPÍTULO I

##### ACCIONES DE FOMENTO PARA LA

##### MEJORA DE LA OFERTA

**Artículo 52.-** Programas de fomento y apoyo técnico.

1. El Gobierno de Canarias, a través del departamento con competencia en materia de turismo, elaborará y pondrá en acción programas de fomento en los que, a través de subvenciones, se estimule:

a) La fusión y concentración de empresas y los programas de acción conjunta tendentes a mejorar la productividad mediante la disminución de costes, prestaciones de servicios en común u otros medios análogos.

b) La modernización de empresas, en cuanto implique renovación de las instalaciones, adquisición de nuevos equipamientos o actualización de sistemas obsoletos.

c) El saneamiento de las empresas que lo precisen, por actuación sobre su estructura financiera o cualquier otro tipo de apoyo legítimo.

d) La difusión de manifestaciones culturales propias de Canarias.

e) Cualesquiera otras acciones relativas a la oferta turística que el Gobierno estime merecedoras de apoyo público.

La Consejería competente en materia turística ofrecerá apoyo técnico a las acciones e iniciativas descritas y a cualesquiera otras que tiendan hacia una oferta de mayor calidad.

2. La concesión de subvenciones se realizará conforme a criterios de publicidad, concurrencia y objetividad y por los procedimientos reglamentariamente establecidos para el ejercicio de la acción de fomento.

3. La aprobación del programa de fomento obligará a todas las demás Administraciones públicas a coordinar sus correspondientes acciones de fomento turístico.

#### **Artículo 53.-** Acción sobre la imagen.

1. La Consejería competente en materia turística, en coordinación con los Cabildos Insulares y los municipios, y en colaboración con la iniciativa privada, elaborará una estrategia de promoción para crear y sostener una imagen de calidad de Canarias como destino turístico, partiendo de las siguientes bases:

a) que la imagen responda a la realidad.

b) que se incorpore a ella la diversidad de destinos del Archipiélago Canario.

2. A tenor de la estrategia a que este artículo se refiere la Consejería competente en el área de turismo programará y ejecutará campañas anuales de promoción de Canarias como destino turístico en los mercados que lo requieran.

3. Las administraciones insulares y municipales que organicen sus propias campañas de promoción turística, están obligadas a incluir siempre el nombre de “Canarias” acompañado

del logotipo y eslogan turístico que el Gobierno determine y, en todo caso, a coordinarse con éste a los efectos del programa de promoción exterior.

## CAPÍTULO II

### ACCIONES DE FOMENTO SOBRE SECTORES

#### Y ACTIVIDADES CONCRETAS

##### **Artículo 54.-** Acciones sobre sectores.

La Consejería competente en materia turística llevará a cabo programas de fomento específicos para los siguientes sectores:

- a) Turismo rural, senderismo y atractivos medioambientales; con el fin de fomentar la responsabilidad ecológica y rehabilitar edificios o senderos rurales de especial valor, en coordinación con la administración competente en la gestión relacionada con la conservación de la naturaleza.
- b) Turismo de incentivos, convenciones y congresos; promoviendo palacios de exposiciones y congresos y adaptando los establecimientos de la zona de influencia a este tipo de turismo.
- c) Turismo interior; fomentando los desplazamientos interinsulares.
- d) Turismo deportivo, especialmente el que relacione al usuario con los atractivos naturales de Canarias.
- e) Cualquier otro que se adapte al cambiante mercado turístico.

##### **Artículo 55.-** Acciones sobre actividades.

La Consejería con competencia turística fomentará:

- a) Las actuaciones de los municipios en cuyo territorio existan núcleos turísticos con carencias en infraestructuras, equipamiento o servicios.
- b) La consecución del principio de unidad de explotación en los establecimientos alojativos extrahoteleros.
- c) La transformación de los apartamentos turísticos en hoteles-apartamentos.
- d) La elevación de la categoría de los establecimientos turísticos.

##### **Artículo 56.-** Programas y acciones de protección del medio ambiente y de conservación de la naturaleza.

1. Las Consejerías competentes en materia de medio ambiente y de turismo, llevarán a cabo programas y acciones para la protección del medio natural de las zonas turísticas, con los siguientes objetivos concretos:

a) Reducir el consumo de los recursos no renovables del Archipiélago, así como evitar su contaminación.

b) Eliminar o reducir la producción de residuos no reciclables y estimular el uso de los reciclados.

c) Estimular el ahorro energético y el uso de combustibles de bajo nivel contaminante.

d) Generar conductas ecológicamente responsables en todos los que intervengan en el ámbito turístico.

e) Promover el respeto al medio ambiente, a la conservación de la naturaleza y a los procesos ecológicos esenciales.

2. Este programa, una vez aprobado por el Gobierno de Canarias, servirá para coordinar la acción sobre el medio ambiente de todas las Administraciones públicas.

## TÍTULO IV

### INFRAESTRUCTURAS TERRITORIALES

### Y SERVICIOS PÚBLICOS

#### CAPÍTULO I

#### ORDENACIÓN DEL SUELO Y DEL TERRITORIO

**Artículo 57.-** Calificación turística del suelo.

1. Los planes urbanísticos declararán el uso turístico del suelo en zonas urbanas o urbanizables. También podrán declarar este uso en asentamientos rurales delimitados.

2. Cuando tal declaración sea hecha en los planes urbanísticos municipales, se exigirá el informe previo de la Consejería competente en materia de turismo, excepto cuando aquélla sea consecuencia de la adaptación de tales planes a las previsiones de los Planes Insulares de Ordenación Territorial, conforme a esta Ley.

**Artículo 58.-** Previsiones turísticas de los Planes Insulares de Ordenación Territorial.

1. Los Planes Insulares de Ordenación Territorial deberán contener previsiones específicas de desarrollo turístico, identificando cada uno de los atractivos y núcleos, capacidad máxima, zona de influencia y límites de la oferta alojativa.

2. Tales Planes, además, deberán contener previsiones suficientes para zonas en que concurra alguna de estas circunstancias:

a) Tratarse de zona o núcleo a rehabilitar, declarada de conformidad con las previsiones de esta Ley.

b) Ser zona mixta, donde la presencia de edificaciones turísticas pueda producir, junto con otras residenciales o industriales, efectos aditivos que pongan en peligro la calidad turística de la zona.

c) Ser zonas insuficientemente dotadas, donde la baja dotación de infraestructuras y equipamientos no se corresponda con el número de camas turísticas de la zona.

3. A estos efectos, la Consejería del Gobierno de Canarias competente en materia turística habrá de emitir informe preceptivo, dentro del trámite previsto en la Ley reguladora de los Planes Insulares de Ordenación.

4. Los Ayuntamientos afectados por las medidas de este artículo, independientemente del trámite de audiencia y dentro del mismo plazo previsto para ésta, emitirán informe previo, a la aprobación definitiva del Plan Insular respectivo.

**Artículo 59.-** Adaptación del planeamiento urbanístico municipal.

La declaración de “zona turística” en los Planes Insulares de Ordenación, obligará a los municipios a adaptar su planeamiento general y, en su caso, sus proyectos de delimitación de suelo urbano y las ordenanzas urbanísticas, para incorporar las limitaciones, restricciones y obligaciones específicas que deriven de tal declaración.

**Artículo 60.-** Suspensión del planeamiento urbanístico y de la concesión de licencias.

1. El Gobierno de Canarias podrá suspender, para su revisión y adaptación a las exigencias de este Capítulo, la vigencia de los Planes Insulares y de los municipales.

2. De igual manera podrá suspender o, en su caso, solicitar de los Ayuntamientos respectivos la suspensión del otorgamiento de licencias, en las zonas a que se refiere el artículo 58.2 hasta que se produzca la adaptación del planeamiento municipal a las previsiones de los Planes Insulares de Ordenación, en materia turística, o hasta la reforma de éstos, así como cuando motivos de interés turístico, debidamente acreditados, lo justifiquen.

3. La competencia para proponer al Gobierno las medidas previstas en los números anteriores, será del departamento competente en materia turística, que la ejercerá en coordinación con el que ostente competencias urbanísticas.

**Artículo 61.-** Condicionamiento de licencias.

Las licencias de cualquier tipo que hayan de concederse en las zonas a que se refiere el artículo 58.2 o en suelo calificado como de uso turístico, habrán de otorgarse de conformidad con el planeamiento y con las previsiones de esta Ley, sin lo cual serán nulas.

**Artículo 62.-** Imprescriptibilidad de infracciones en espacios privados no edificables.

1. Los espacios libres o áreas no edificables de titularidad privada, que sean computados a efectos de determinación de la capacidad alojativa de los centros turísticos, no podrán ser transformados, ocupados o edificados en contradicción con el destino previsto tanto en el planeamiento como en el correspondiente expediente de autorización de la explotación turística.

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

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

**Artículo 63.-** Indemnizaciones.

Las indemnizaciones a que hubiera lugar por el ejercicio de la potestad de planeamiento o de supresión de otorgamiento de licencias, contenidas en este capítulo, estarán a lo dispuesto en la normativa aplicable.

**Artículo 64.-** Entidades colaboradoras de conservación.

En las urbanizaciones y núcleos turísticos, se constituirán entidades colaboradoras de conservación, de tal forma que, cualquier operador que desarrolle actividades en dicho suelo, será dado de alta en la correspondiente entidad simultáneamente a su inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

Reglamentariamente se determinará el régimen jurídico a que hayan de someterse dichas entidades.

## CAPÍTULO II

### SERVICIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS MUNICIPALES

**Artículo 65.-** Servicio de vigilancia ambiental.

Los municipios deberán prestar, en los núcleos turísticos, el servicio de vigilancia ambiental, que incluya:

- a) La aprobación de ordenanzas específicas sobre calidad del medio ambiente.
- b) El reforzamiento del servicio de limpieza y de salubridad, particularmente en las zonas de uso público como paseos, calles, plazas y playas.
- c) El control de ruidos, con especial atención a los producidos en horas nocturnas.
- d) El control de olores, con atención prioritaria a las industrias y actividades que los produzcan.
- e) La colaboración en el reforzamiento de la seguridad ciudadana.

**Artículo 66.-** Servicio de vigilancia en las playas.

Los municipios, en las playas que reglamentariamente se determine, establecerán un servicio de vigilancia y socorrismo.

**Artículo 67.-** Centros de información turística.

En las zonas turísticas, los Ayuntamientos crearán centros de información turística, convenientemente señalizados y de fácil acceso, en los que se presten los siguientes servicios:

- a) Información general sobre la zona y las actividades que en ella se pueden desarrollar, así como específica sobre los espacios naturales protegidos y sobre actividades de senderismo u otras de disfrute de la naturaleza.
- b) Orientación topográfica, facilitando mapas y planos.
- c) Asesoramiento general sobre precios y calidades de artículos y servicios turísticos.
- d) Asesoramiento sobre los derechos del usuario turístico.
- e) Recepción de quejas y reclamaciones.

## TÍTULO V

### FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL TURÍSTICA

**Artículo 68.-** Hoteles-Escuela.

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

- a) Estarán abiertos a la realización de prácticas de todos los niveles formativos de turismo, aunque podrán establecer requisitos mínimos de admisión.
- b) Organizarán programas de alta especialización y reciclaje de profesionales, impulsando la aplicación de la tecnología más moderna disponible en el sector.
- c) Procurará la homologación de las enseñanzas y titulaciones a nivel internacional.

**Artículo 69.-** Formación profesional reglada y ocupacional.

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

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

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

**Artículo 70.-** Escuela Oficial y estudios superiores de turismo.

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

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

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

**Artículo 71.-** Otros apoyos a la formación turística.

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

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

**TÍTULO VI**

## RÉGIMEN SANCIONADOR

### CAPÍTULO I

#### PRINCIPIOS GENERALES DE LA POTESTAD

#### SANCIONADORA EN MATERIA TURÍSTICA

##### **Artículo 72.-** Principios.

El ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística se sujetará a los principios previstos en los artículos 127 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

##### **Artículo 73.-** Personas responsables.

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

##### **Artículo 74.-** Prescripción.

1. Las infracciones turísticas prescriben:

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

2. Las sanciones prescribirán:

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

3. El cómputo del plazo de prescripción será:

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

4. La prescripción se interrumpe:

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

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

## CAPÍTULO II

### INFRACCIONES TURÍSTICAS

#### **Artículo 75.-** Infracciones muy graves.

Se consideran infracciones muy graves a la disciplina turística:

1. La actuación sin la preceptiva inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos o sin cualesquiera de las autorizaciones preceptivas para la entrada en servicio de establecimientos y el desempeño de actividades turísticas reglamentadas.

2. Efectuar modificaciones sustanciales de la infraestructura, características o sistemas de explotación de los establecimientos turísticos, que pueda afectar a su capacidad, modalidad o clasificación, sin la autorización previa de la administración turística competente.

3. El incumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de infraestructura turística, normas de calidad o dotación de servicios.

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

5. No disponer del personal, en número o capacitación suficiente según exija la normativa vigente.

6. La negativa u obstaculización a la actuación de la inspección turística que llegue a impedirle o la aportación a la misma de información o documentos falsos.

7. Los atentados y acciones perjudiciales para la imagen turística de Canarias o de cualesquiera de sus destinos turísticos.

8. El incumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en los establecimientos turísticos.

#### **Artículo 76.-** Infracciones graves.

Constituyen infracciones graves a la normativa turística:

1. El incumplimiento o alteración de las condiciones esenciales de la autorización de que esté provista la empresa o actividad, cuando tales condiciones hayan servido de base para el otorgamiento de dicha autorización o para la clasificación turística del establecimiento o actividad.
2. No disponer de las instalaciones, sistemas o servicios obligatorios, según la normativa turística, o tenerlos en mal estado de conservación o funcionamiento.
3. Las deficiencias manifiestas y generalizadas en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de sus locales, instalaciones y enseres, así como el incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 17.2 de esta Ley.
4. El mal trato de palabra, obra u omisión al usuario turístico.
5. No notificar los precios cuando es preceptivo o percibir precios superiores a los notificados.
6. Carecer de las hojas de reclamación obligatorias, no facilitarlas a los clientes o no tramitarlas en tiempo y forma.
7. No expedir o no hacer entrega al usuario turístico de las facturas por los servicios prestados.
8. La contratación de personal que carezca de la titulación adecuada, para prestar los servicios que la requieran.
9. La obstaculización o resistencia a la actuación de la inspección de turismo, que no llegue a impedirla; la falta de comparecencia de los empresarios o sus representantes a las citaciones efectuadas por los inspectores de turismo en la forma determinada en esta Ley, y carecer o no facilitar el libro de inspección.
10. La publicidad turística engañosa, ofertas equívocas o cualquier forma de sugestión que haga inferir una mayor calidad en el servicio de la que es real.
11. El uso de sistemas de promoción de ventas agresivos que perturben la tranquilidad de los usuarios turísticos.
12. La sobrecontratación de plazas que origine exceso de reservas que no pueda ser atendido.
13. El incumplimiento de las normas de esta Ley respecto al principio de unidad de explotación de establecimientos alojativos.

14. La contratación con empresas que carecieran de autorización preceptiva para el ejercicio de su actividad.

15. El incumplimiento de las normas sobre reservas y cancelaciones de plazas y la falta de prestación de un servicio convenido, cuando suponga un perjuicio manifiesto para el cliente.

16. La producción de ruidos, especialmente en aquellas actividades que requieran la utilización de equipos electrónicos de amplificación de sonido, en recintos no adaptados para ello o insonorizados, cuando el ruido se proyecte al exterior.

17. El ejercicio profesional realizado con incumplimiento de las normas sobre contratación y prestación de servicios turísticos.

18. Las infracciones tipificadas como muy graves que por razón de su intencionalidad, naturaleza, ocasión o circunstancias no deban considerarse como tales.

#### **Artículo 77.-** Infracciones leves.

Se consideran infracciones turísticas leves:

1. La carencia de anuncios, distintivos, señales o información de exposición pública obligatoria, la negativa a facilitarla o cualquier forma de ocultación de los mismos.

2. El trato descortés con la clientela.

3. Las conductas disuasorias de la solicitud de información.

4. Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos y funcionamiento o limpieza de sus locales, instalaciones y enseres, o en la higiene y decoro del personal que cause molestias a los usuarios.

5. No confeccionar las facturas con arreglo a las prescripciones reglamentarias, o no conservar duplicados de las que se hayan expedido.

6. Las acciones u omisiones que, en orden a la labor inspectora, impliquen un mero retraso en el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.

7. Cualquier otra infracción que, estando tipificada como grave, no mereciera esta consideración por razón de su falta de intencionalidad, naturaleza, ocasión o circunstancias.

### CAPÍTULO III

#### SANCIONES

**Artículo 78.-** Tipología de sanciones.

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

1. Apercibimiento.
2. Multa.
3. Suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional.
4. Revocación de las autorizaciones previas al ejercicio de actividades turísticas reglamentadas.
5. Clausura definitiva del establecimiento.
6. Revocación de subvenciones o suspensión del derecho a obtenerlas.

**Artículo 79.-** Supuestos en que proceden y forma de imposición.

1. El apercibimiento procederá en los supuestos de infracciones leves, cuando no exista reincidencia y no se estime conveniente la imposición de multa.
2. Las multas se impondrán según la siguiente escala:
  - a) En las infracciones leves, hasta 250.000 pesetas.
  - b) En las graves: entre 250.001 y 5.000.000 de pesetas.
  - c) En las muy graves: entre 5.000.001 y 50.000.000 de pesetas.

Para su imposición se atenderá a la naturaleza de la infracción, los perjuicios causados, la trascendencia social, la reincidencia, la intencionalidad especulativa, el lucro ilícito obtenido, la posición del infractor en el mercado y la repercusión sobre la imagen turística, la modalidad y categoría del establecimiento o características de la actividad de que se trate y las repercusiones para el resto del sector.

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

3. La suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional, se impondrá en los supuestos de infracciones muy graves, como sanción principal o accesoria a la multa, en la siguiente forma:
  - a) Entre un día y seis meses de suspensión, cuando exista reincidencia en la comisión de faltas graves.

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

4. La clausura o la retirada de la autorización previa al ejercicio de actividades turísticas reglamentadas, procederá en el caso de infracciones muy graves cuando el responsable haya sido sancionado dos o más veces por ese tipo de infracciones en el transcurso de tres años consecutivos y medien graves perjuicios para los intereses turísticos de Canarias derivados de la conducta del infractor.

5. La revocación de subvenciones o la suspensión del derecho a obtenerlas, se podrá imponer como sanción accesoria a las que procedan en los supuestos de faltas graves y muy graves.

6. El cierre de una empresa o establecimiento que esté desarrollando una actividad turística, sin contar con las autorizaciones preceptivas, no tendrá carácter de sanción, ordenándose el mismo para el restablecimiento inmediato de la legalidad conculcada y hasta el momento en que la misma sea restablecida.

#### **Artículo 80.-** Competencias.

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

a) Al Gobierno de Canarias:

- Multas de más de 25.000.000 de pesetas.
- Clausura definitiva del establecimiento.

b) Al titular del departamento competente en materia turística:

- Multas comprendidas entre 5.000.001 pesetas y 25.000.000 de pesetas.
- Suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional.

2. La imposición de sanciones por infracciones graves y leves se hará por el órgano que determine el Reglamento Orgánico de la Consejería con competencias turísticas.

#### **Artículo 81.-** Procedimiento.

1. La imposición de sanciones se hará previo expediente, que se sujetará a los principios previstos en los artículos 134 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

a) Se levantará un acta de inspección turística, que en caso de estimarse que existe infracción, constituirá el inicio del expediente, debiendo contener la misma, los requisitos formales previstos en la normativa vigente sobre el ejercicio de la potestad sancionadora.

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

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

3. Se podrán adoptar medidas provisionales o cautelares, de conformidad con lo previsto en el artículo 136 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normativa de aplicación para el ejercicio de la potestad sancionadora.

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

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

#### **Artículo 82.-** Indemnización de daños y perjuicios.

1. Si como consecuencia de la tramitación de un expediente sancionador, se dedujera la existencia de responsabilidades patrimoniales que diesen lugar a la devolución de cantidades, indemnización de daños o reparación de perjuicios causados, de conformidad con lo previsto en esta Ley, a favor de la Administración pública, en la resolución que se dicte se determinará el importe correspondiente, cuya ejecución forzosa, si fuera necesaria, podrá obtenerse por alguno de los medios previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Si en la resolución que se dicte se determinara la reparación de daños y perjuicios que no suponga abono de cantidad líquida, se podrán imponer multas coercitivas en los términos previstos en el artículo 99 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### CAPÍTULO IV

#### INSPECCIÓN TURÍSTICA

#### **Artículo 83.-** Cometidos de la inspección turística.

1. La inspección turística de Canarias ejercerá las siguientes funciones:

- a) La constatación del cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de las empresas turísticas.
- b) La verificación de la existencia de infraestructuras y dotación de los servicios obligatorios, según la legislación turística.
- c) La obtención y canalización de información de cualquier clase relativa a la situación real del turismo en Canarias.
- d) Velar por la igualdad en la aplicación de las normas relativas a establecimientos y actividades turísticas.
- e) Cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se le atribuya.

2. Para el ejercicio de las funciones previstas en el número anterior, la inspección turística podrá utilizar, entre otros medios, los siguientes:

- a) El levantamiento de actas de inspección.
- b) Efectuar visitas de comprobación.
- c) Emitir informes.
- d) Efectuar citaciones a los empresarios turísticos o sus representantes, con los requisitos y efectos previstos en el artículo 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 84.-** Libro de inspección.

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

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- Modificación de la Ley reguladora de Planes Insulares de Ordenación.

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, el Gobierno de Canarias presentará al Parlamento un proyecto de Ley de modificación de la Ley 1/1987, de 13 de marzo, reguladora de los Planes Insulares de Ordenación, donde se recojan las previsiones que en tales Planes deben incluirse como consecuencia de lo dispuesto en la presente Ley.

Segunda.- Estatuto de los municipios turísticos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 30 de la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local y en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, el Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia turística, elaborará, en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, y oídas las asociaciones más representativas de los municipios canarios, un Estatuto de los municipios turísticos, en forma de proyecto de Ley, sobre las siguientes bases:

- a) En ellos el dominio público y los servicios públicos tendrán una orientación turística expresa, de conformidad con lo previsto en la presente Ley.
- b) Se reconocerán las medidas fiscales y de financiación que permitan la prestación de servicios con la calidad suficiente.
- c) Se prestará especial atención a la identificación de sus núcleos turísticos y a la conservación y diversificación de sus atractivos, sean de tipo natural o urbano.
- d) Los núcleos turísticos separados del casco urbano, tendrán una organización complementaria donde se posibilite la más amplia y efectiva participación ciudadana.

Los barrios identificados turísticamente tendrán, asimismo, su organización complementaria mediante la creación de los órganos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias para la gestión descentrada y la participación ciudadana, debiendo, en todo caso, crearse un Consejo de barrio, si no existiese, y un Consejo del sector turístico.

En todo caso se establecerá la participación en dicho Consejo de las organizaciones empresariales y sociales más representativas del sector.

Tercera.- Banco de datos turísticos.

La Consejería con competencia en materia turística, oídas las asociaciones empresariales, profesionales y sindicales, los Cabildos Insulares y los municipios turísticos, revisará, en colaboración con el Instituto Canario de Estadística, el actual sistema de obtención de datos turísticos con el fin de garantizar su fiabilidad y actualización permanente.

Cuarta.- Comisión para la formación profesional turística.

El Gobierno de Canarias creará, en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, una Comisión en la que se integrarán representantes de las Consejerías con competencia en materia de turismo, educación, trabajo y medio ambiente, que tendrá como objetivos:

- a) Actualizar, con la cooperación de los sectores empresariales y profesionales afectados, y con audiencia del Consejo Regional de Turismo, los estudios disponibles de necesidades de formación en turismo, e iniciar cuantos estudios particulares se revelen necesarios.

b) Conseguir el reforzamiento mutuo de los sistemas de formación profesional reglada y ocupacional, procurando la generación y utilización conjunta de infraestructuras y equipamiento.

c) Lograr que los cursos ocupacionales atiendan necesidades reales del sector y que actúen como complemento eficaz de la enseñanza profesional reglada en incrementar el nivel de prácticas en una y otra.

d) Asesorar en la reforma educativa en cuanto a los módulos, especialidades y contenido, que hayan de implantarse como formación profesional para el turismo, procurando su adaptación al mundo empresarial.

e) Armonizar los esfuerzos de los distintos departamentos implicados en la formación profesional turística y la coordinación con otros organismos que actúan en esta misma área.

f) Estructurar proyectos conjuntos y allegar fondos para la mejora de la formación profesional turística en Canarias.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Legalización de empresas clandestinas.

Las empresas que a la entrada en vigor de esta Ley carecieran de los requisitos previstos en los artículos 21 a 24 de la misma, dispondrán de un plazo máximo de un año, computado desde dicha entrada en vigor, para obtenerlos, sin que durante tal plazo se les pueda sancionar por infracción turística.

Segunda.- Obtención del documento acreditativo de la inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

El documento acreditativo de la inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos se emitirá, después de la entrada en vigor de la presente Ley, con arreglo a estas normas transitorias:

a) A las empresas ya incorporadas al Registro Regional de empresas turísticas, conforme a las normas reglamentarias existentes, se les expedirá de oficio.

b) Las empresas aún no registradas, pero con establecimientos autorizados, habrán de solicitar su inscripción en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos y, mientras ésta no se produzca, se considerarán provisionalmente autorizadas por el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, para el ejercicio de la actividad en cuestión.

Tercera.- Aplicación progresiva del principio de unidad de explotación a la oferta alojativa existente.

1. A partir de la entrada en vigor de esta Ley, los inmuebles ya construidos entrarán en régimen de unidad de explotación, en el plazo máximo de dos años.

2. Los inmuebles con destino a actividades alojativas que a la entrada en vigor de la presente Ley se encuentren en fase de construcción, así como aquellos cuya construcción se inicie con posterioridad a la misma, deberán cumplir íntegramente sus previsiones en materia de unidad de explotación.

3. La Consejería competente en materia de turismo, durante los cinco primeros años de aplicación de esta Ley, podrá autorizar, para los inmuebles existentes a su entrada en vigor, la reducción del porcentaje requerido para la unidad de explotación que, en ningún caso, será inferior a la mitad más una del total de unidades alojativas, que, a su vez, represente más del 50% de los propietarios de la comunidad.

Cuarta.- Planes urbanísticos en tramitación.

1. En las urbanizaciones que a la entrada en vigor de esta Ley dispusieran de proyecto de urbanización aprobado y no hubieran agotado los plazos para su ejecución con arreglo a la legislación urbanística vigente, los estándares aplicables a las nuevas unidades alojativas serán los del planeamiento correspondiente, salvo los promulgados al amparo de la letra f) del artículo 35.2 de esta Ley, que serán prevalentes y de aplicación directa. En los demás casos, serán de aplicación los estándares derivados de esta Ley.

2. Los demás requisitos derivados de esta Ley serán de aplicación conforme a la misma en todos los casos.

Quinta.- Normativa de aplicación a los expedientes en trámite.

Los expedientes relativos a la obtención de licencias de construcción o de autorizaciones turísticas en trámite en la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, se ajustarán a las disposiciones y planeamientos vigentes en el momento de su solicitud.

Sexta.- Informadores y guías turísticos.

Los informadores y guías turísticos que sin la titulación académica correspondiente, hayan venido ejerciendo la profesión durante el periodo de tiempo que el Gobierno de Canarias establezca, serán objeto de habilitación oficial, previa superación de las pruebas de aptitud que se determinen por la Consejería competente en materia turística.

Séptima.- Funcionamiento del Consejo Regional de Turismo.

Mientras no se desarrolle esta Ley, el Consejo Regional de Turismo seguirá en funcionamiento de acuerdo con su normativa.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a la presente Ley, de igual o inferior rango.

Especialmente se deroga la Ley 3/1986, de 8 de abril, reguladora del Régimen de Disciplina en materia turística.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se autoriza al Gobierno de Canarias para desarrollar la presente Ley.

Segunda.- La presente Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, cooperen en su cumplimiento, y que los Tribunales y Autoridades a los que corresponda, la cumplan y hagan cumplir.

Santa Cruz de Tenerife, a 6 de abril de 1995.

EL PRESIDENTE

DEL GOBIERNO,

Manuel Hermoso Rojas.