

Legislació consolidada

Versió vigent: 01.01.2023 -

Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.

[\(DOGV núm. 8313 de 08.06.2018\)](#)

Sia notori i manifest a tots els ciutadans i totes les ciutadanes que les Corts han aprovat i jo, d'acord amb el que estableixen la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, en nom del rei, promulgue la llei següent:

PREÀMBUL

I

La realitat del turisme, per la seua mateixa naturalesa social, cultural, territorial, econòmica i fins i tot tecnològica, està sotmesa a un procés de constant evolució i transformació, la qual cosa requereix, d'una banda, una adaptació legislativa relativament freqüent; i, d'una altra, la revisió del context en el qual es produeix. Així, és necessari tractar d'anticipar-se en la redacció de les normes, en la mesura que siga possible, a les noves condicions o, almenys, d'adaptar-se a la realitat imperant.

En un moment com l'actual, s'estan produint noves situacions entorn de l'activitat turística que requereixen redactar una norma innovadora que garantisca la sostenibilitat, qualitat i competitivitat del model turístic, superant l'estricta concepte de sector turístic i enfortint amb això la denominada economia turística, entesa com les repercussions d'aquesta activitat sobre el conjunt de transversalitats tant d'ordre social com cultural, institucional, territorial i mediambiental. Una norma en la qual qüestions com la intel·ligència en els sistemes de coneixement i gestió, l'hospitalitat, el codi ètic del turisme, les conseqüències del canvi climàtic, els nous models empresarials, la valoració del territori i del paisatge, la rellevància de la cultura, els senyals d'identitat i tradició local, la cooperació i participació dels agents locals en un nou model de governança o l'ús de les tecnologies de la informació i de les xarxes socials, compten amb un singular protagonisme i fomenten un producte diversificat i diferencial.

És necessari facilitar el trànsit cap a un canvi de mentalitat sobre el turisme i el seu model de gestió, model concebut per a possibilitar un ús racional del territori, una major satisfacció de les persones visitants, una major implicació de la població local i l'increment de la riquesa per a la Comunitat Valenciana provinent del sector que més contribueix al producte interior brut i a l'ocupació. En definitiva, afrontar els nous desafiaments apostant per l'economia turística, la seua sostenibilitat social i ambiental i les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià,

per a posar al servei de les necessitats de residents, visitants i recursos de la Comunitat Valenciana el conjunt de mitjans i activitats que hi existeixen i s'hi desenvolupen.

En aquest context, aquesta llei s'aborda amb l'objecte de generar les condicions que propicien l'evolució de l'activitat turística cap a un nou model que permeta facilitar la integració de les persones visitants amb la població, la cultura i el medi ambient locals. Motiu pel qual es planteja fer una llei innovadora que diferencie la Comunitat Valenciana respecte d'altres destinacions; contemplar nous fenòmens com l'economia col·laborativa, l'ús de les noves tecnologies, les xarxes socials o la «gestió intel·ligent» de les destinacions; valorar la història, la cultura, les tradicions, el territori i el paisatge de la Comunitat Valenciana; adaptar la normativa existent a la realitat actual; definir la planificació turística a curt i mitjà termini; abordar qüestions complexes com el municipi turístic, la governança i les competències en la gestió, el paper de les marques, partint de la realitat que tot el territori de la comunitat conforma una destinació turística; ampliar l'objecte de la llei, anar més enllà de la concepció tradicional d'activitat turística fent un text inclusiu que considere també les necessitats socials associades al turisme com l'oci i introduïska el concepte hospitalitat com a condició necessària que establisca el marc de relació de les persones visitants amb la població local; donar protagonisme a qüestions com la sostenibilitat o l'accessibilitat; introduir referències al codi ètic del turisme i incloure la perspectiva de gènere a partir de l'elaboració de plans d'igualtat en les empreses i acabant amb la bretxa salarial.

Resulta, doncs, ineludible prendre en consideració les disposicions del Codi ètic mundial per al turisme que va aprovar l'Organització Mundial de Turisme (OMT) i que s'ha adaptat als trets propis i identitaris de la Comunitat Valenciana com a destinació europea i mediterrània a través de la implementació del Codi ètic del turisme valencià. Si bé, de facto, ambdós codis no són jurídicament vinculants, s'hi enuncien els principis que han de guiar el desenvolupament del turisme, sent un marc de referència per a les persones interessades en el sector amb l'objectiu de reduir al mínim els efectes negatius que pot generar sobre el medi ambient i el patrimoni cultural, alhora que s'hi fixen les directrius per a aprofitar els beneficis de l'activitat turística en la promoció del desenvolupament.

A més, el codi propugna la comprensió i la promoció dels valors ètics comuns de la humanitat en un esperit de tolerància i respecte a la diversitat de les creences religioses, filosòfiques i morals i a la llibertat de consciència que són, al mateix temps, fonament i conseqüència d'un turisme responsable, la qual cosa comporta una necessitat de formació específica dels agents professionals sobre la forma de vida, gustos i expectatives de les persones que ens visiten com a turistes i la seua contribució al ple desenvolupament cultural i espiritual d'aquestes, a fi de garantir un tractament hospitalari. En aquest sentit, el codi insta al foment dels desplaçaments per motius històrics, patrimonials, mediambientals, de religió, salut, educació i intercanvi cultural o lingüístic. Uns principis que són bàsics en el camí cap a una legislació moderna i que troben el seu transsumpte en aquesta llei.

En l'àmbit normatiu, la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, va establir uns preceptes d'obligada observança dirigits a modernitzar la regulació dels sectors de serveis, liberalitzant les condicions de l'exercici de l'activitat per mitjà de l'eliminació dels obstacles normatius a la llibertat d'establiment i a l'exercici de les activitats econòmiques que no es justifiquen en l'interès general i que no siguen necessàries i proporcionals per a aconseguir l'interès general esmentat.

Per la seua banda, la Directiva 2011/83/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre els drets dels consumidors, estableix un nou marc legal en els contractes celebrats a distància que impulsa la protecció de les persones consumidores i usuàries i reforça la seua seguretat jurídica i la del personal empresari que ofereix serveis, amplia l'harmonització entre ordenaments nacionals europeus en la matèria i minimitza les disparitats existents.

El legislador estatal ha realitzat la transposició de les directives esmentades per mitjà de diferents disposicions legals de caràcter bàsic i àmbit general, com la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici; la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seua adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici; la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, que té per objecte fer efectiu el principi d'unitat de mercat en tot el territori nacional per mitjà de la llibertat d'establiment i llibertat de circulació d'operadors i la

lliure circulació de béns i serveis; i la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

En l'àmbit autonòmic en matèria de turisme, la Llei 12/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, va modificar nombrosos preceptes de la Llei 3/1998, de turisme, a fi d'adequar-la també als requeriments de la Directiva 2006/123/CE.

Per la seua banda, la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, va incorporar a l'esmentada Llei 3/1998 la regulació de noves modalitats de prestació de serveis turístics demandades pels agents turístics.

Conseqüentment, també s'han anat introduint modificacions parcials de les respectives disposicions reglamentàries en aquests apartats. No obstant això, es van realitzar aquells ajustos que, per imperatiu legal, no admetien demora, si bé el calat dels esmentats canvis en la normativa bàsica exigia una reforma més profunda com la que s'aborda en aquesta nova llei. Així, entre altres aspectes, el nou text incorpora, com a principi general, el lliure accés a l'activitat turística pels operadors legalment establits en altres comunitats autònomes o en altres estats membres de la Unió Europea, sense perjudici de contemplar supòsits subjectes a la presentació d'una simple comunicació o una declaració responsable, normalment vinculada a l'habilitació d'infraestructures físiques. Igualment, s'aborda la constitució d'assegurances i altres garanties en els supòsits en què s'estima necessari per a salvaguardar els interessos de les persones usuàries dels serveis turístics.

D'altra banda, cal assenyalar que un dels eixos essencials d'actuació de les administracions públiques radica a promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguin reals i efectives, remouent els obstacles que n'impedisquen o en dificulten la plenitud. Aquest objectiu, ja arreplegat en l'article 9.2 de la Constitució espanyola, ha sigut objecte d'una especial atenció en l'àmbit internacional que evidència una gran sensibilitat entorn de la igualtat d'oportunitats i de la no-discriminació per qualsevol condició o circumstància personal o social. El seu transsumpte jurídic es troba en distintes disposicions normatives, com en la Directiva 2000/43/CE, que s'ocupa del principi d'igualtat de tracte i no-discriminació de les persones per motiu del seu origen racial o ètnic; en la Directiva 2000/78/CE, per a la igualtat de tracte en l'ocupació i l'ocupació per motius de religió o conviccions, de discapacitat, d'edat o d'orientació sexual; en la Directiva 2002/73/CE, per a la igualtat entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals i a les condicions de treball, i a més, com s'ha assenyalat i per a l'àmbit que ens ocupa, en l'esmentat Codi ètic mundial per al turisme.

En el nostre ordenament jurídic, el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, determina les pautes bàsiques per a aconseguir la igualtat d'oportunitats de les persones amb diversitat funcional a partir dels principis de vida independent, normalització, accessibilitat universal, disseny per a tots, diàleg civil i transversalitat de les polítiques en matèria de diversitat funcional.

En l'àmbit turístic, açò últim es tradueix en la necessitat de promoure un turisme inclusiu que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones, per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística d'una manera segura, còmoda, autònoma i normalitzada, i això sense perjudici de buscar també la rendibilitat econòmica, procurant beneficiar tant el turista amb diversitat funcional com les empreses valencianes, per mitjà d'una oferta d'establiments turístics accessibles i una formació específica dels professionals en aquest àmbit que redunde en un avantatge competitiu. Per a això, també resulta essencial la tasca de les administracions públiques dirigida a assegurar la consecució dels objectius esmentats per mitjà d'accions per a la millora de les infraestructures, suport i promoció a les empreses i informació a les persones i col·lectius de persones amb diversitat funcional.

A més dels aspectes assenyalats, que troben empara en un ampli ventall de disposicions normatives com les ressenyades, cal apuntar una altra sèrie de factors vinculats a demandes turístiques específiques i noves que també requereixen la seua consideració en un nou marc legal. Aquesta llei ha de ser referència i fonament, d'una banda, per a potenciar i millorar l'atenció cap a aquestes noves oportunitats de mercat que permeten maximitzar l'aprofitament continuat dels recursos de la Comunitat Valenciana i, d'una altra, per a regular qüestions ineludibles a aquelles que necessiten un particular tractament jurídic.

En aquest punt, junt amb fórmules ja consolidades que, no obstant això, mereixen una major visibilitat, convé destacar l'aparició de nous productes que, de vegades, han de comportar la proliferació de serveis i productes apropiats per a ajustar plenament l'oferta a les seues exigències. Ara bé, alhora, la naturalesa i singularitat d'algunes d'aquestes activitats exigeix que la legislació sectorial aborde aspectes que s'han de considerar inherents a aquelles com, entre altres, assegurances de responsabilitat civil, capacitacions professionals, homologacions d'equips i materials, comunicacions i aprovació de les activitats a desenvolupar, publicitat i contractes amb els clients.

Un adequat desenvolupament i materialització de les previsions que contempla la llei requereixen una gestió col·laborativa que ordene les accions de l'administració turística dirigides a afavorir la competitivitat del sector i la satisfacció de les persones usuàries dels serveis turístics, que només és possible des de la participació en l'acció pública, tant dels agents professionals i dels qui resideixen a la Comunitat Valenciana com d'aquelles persones que la visiten. Per això, s'ha de comptar amb una governança dirigida a facilitar les vies d'accés a l'administració turística valenciana, tant potenciant els existents com habilitant noves vies, incloent-hi la incorporació de tots els grups d'interès en els òrgans col·legiats consultius i assessors del Consell en matèria de turisme. En aquest terreny, cobra especial importància la participació ciutadana que contribuïska a orientar les actuacions dirigides a preservar el benestar de les comunitats receptores de turistes, a la finalitat del qual també es dirigeixen una sèrie d'obligacions bàsiques per a les persones usuàries dels serveis turístics, vinculades a l'ètica del turisme.

Així mateix, és imprescindible que aquesta gestió col·laborativa assegure la comunicació, col·laboració i coordinació en les actuacions que duen a terme les distintes administracions públiques competents en matèria de turisme per a potenciar l'eficiència, eficàcia, diversitat i economia en les actuacions públiques en l'àmbit del turisme.

És igualment necessari estructurar una planificació estratègica del turisme de la Comunitat Valenciana que, impulsada pel Consell amb la participació de les administracions públiques i dels agents turístics, en coherència amb la infraestructura verda de la Comunitat Valenciana i l'Estratègia territorial de la Comunitat Valenciana, vertebré el territori atenent els recursos consolidats i les potencialitats susceptibles de comercialitzar-se com a productes turístics, partint fonamentalment de la valoració de la nostra cultura i el nostre paisatge. Això ha de conduir a la generació d'un nou model turístic que comporte tant la conservació i millora del paisatge del litoral, tractant amb especial atenció els fronts marítics i requalificant ambientalment i paisatgísticament els assentaments turístics, com l'impuls del turisme d'interior. Unes propostes d'actuació que partisquen del territori com a recurs, estiguen patrocinades per criteris de sostenibilitat i transiten cap a models de desenvolupament inclusivament sostenibles, com arreplega l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible, aprovada per l'Assemblea General de Nacions Unides al setembre de 2015.

Les consideracions exposades justifiquen l'oportunitat i necessitat d'una reforma de la regulació del turisme de forma àmplia i sistemàtica a l'empara de la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de turisme que li atorga l'article 49.1.12.^a de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana.

Aquesta disposició està inclosa en el Pla normatiu de l'administració de la Generalitat per a 2017.

II

Aquesta llei s'estructura en cent dos articles, ordenats en set títols que s'agrupen en tres llibres i un títol preliminar, completats amb una disposició addicional, dues disposicions transitòries, una derogatòria i dues finals.

El títol preliminar vincula l'objecte a la finalitat de la llei, que pretén establir un marc normatiu per a la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana, el foment i la modernització del sector turístic i la millora i planificació dels seus recursos per a consolidar la Comunitat Valenciana com una destinació turística de qualitat, plural, igualitària, inclusivament sostenible i hospitalària.

S'estableix un àmbit d'aplicació amb una vocació omnicomprensiva per a arribar tant a les distintes activitats, serveis i recursos vinculats al turisme, com a tots els agents turístics de la Comunitat Valenciana.

També s'incorporen les definicions d'una sèrie de conceptes bàsics de la llei en què junt amb referències tradicionals, en figuren unes altres de noves, a les quals el text legal atorga especial atenció, vinculades a l'ètica del turisme.

III

El llibre I està dedicat a la gestió col·laborativa i corresponsable, entesa com els principis i fins que determinen la política de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana sobre els distintes agents que intervenen en el turisme, així com les actuacions en què es materialitzen.

El títol I es dedica a la governança turística, conté els compromisos d'actuació a què han d'ajustar-se les actuacions de l'administració turística valenciana, que requereixen una eficaç materialització en àmbits com la qualitat, millora de la competitivitat, sostenibilitat, hospitalitat, agilitat administrativa i participació. Aquests compromisos són arreplegats en els capítols I i II, mentre que el capítol III arreplega els diferents òrgans per a la coordinació de l'acció turística, i el capítol IV, el canvi de denominació de l'actual Agència Valenciana del Turisme, el desenvolupament de la qual queda pendent de les corresponents elaboracions reglamentàries.

El títol II, dedicat a l'ètica del turisme, conté els principis generals desplegats en el seu capítol I, que té l'hospitalitat com a principi bàsic i com a marc ètic de referència on la pràctica turística s'estructura des dels valors del respecte, la igualtat i la cordialitat i té com a suport la participació i corresponsabilitat com a garantia bàsica per al seu compliment. Atenent açò, es té com a principal objectiu l'increment del turisme social, en particular el turisme associatiu, dirigit principalment cap al turisme social inclusiu.

El capítol II estableix un succint conjunt de drets i obligacions bàsiques, vinculats a aquests principis ètics en matèria turística, tant per a les persones usuàries dels serveis turístics com per a les empreses i prestadors de serveis turístics, amb especial menció de la prohibició de sobrecontractar per part de les empreses.

IV

El llibre II està dedicat al desenvolupament de la competitivitat turística, orientant les accions cap al desenvolupament d'una oferta turística argumentada en el territori, amb productes o segments turístics específics i amb la participació de la població local.

El títol I es dedica al territori com a actiu turístic de la Comunitat Valenciana, el contempla com a base de l'activitat turística i, al seu torn, contempla aquesta activitat com un element vertebrador del territori i introdueix els elements de planificació apropiats per a una ordenació d'acord amb aquest factor, on cobren especial rellevància els aspectes paisatgístics.

El capítol I conté els principis bàsics d'actuació pels quals l'administració turística facilitarà la implantació i desenvolupament racional d'activitats turístiques en el territori i que aquestes siguen compatibles amb la conservació i millora dels seus valors ambientals, culturals i paisatgístics.

El capítol II està dedicat als recursos turístics i el paisatge, estenent el concepte a qualsevol bé, valor, element o manifestació de la realitat física, geogràfica, natural, cultural, històrica social o econòmica de la Comunitat Valenciana susceptible de generar fluxos o corrents turístics.

El títol II engloba la planificació territorial de l'activitat turística reforçant el paper de l'administració turística en la tramitació dels distintes instruments de planejament territorial i urbanístic, per a contribuir tant a la promoció com a la protecció dels recursos turístics garantint una utilització racional i sostenible.

El capítol I, titulat «L'ordenació turística de base territorial», arreplega qui és l'encarregat de la formulació i redacció del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, que es perfila com un instrument d'ordenació dels recursos turístics de la comunitat que hauran de respectar

la resta d'administracions públiques valencianes i que establirà programes sobre sectors, productes o àmbits i destinacions turístiques d'actuació preferent.

El capítol II reconeix el caràcter turístic dels municipis de la Comunitat Valenciana i l'orientació dels serveis al compliment dels principis i els conceptes bàsics recollits en la llei, al mateix temps que preveu l'elaboració d'un estatut del municipi turístic que en regule de manera detallada el règim jurídic. A més, preveu instruments de planificació territorial tendents a identificar espais turístics supramunicipals i l'orientació dels seus programes d'actuació sobre la base del seu component litoral, urbà i d'interior.

El capítol III parla de la destinació turística Comunitat Valenciana, els seus productes i marques. Considera les marques turístiques com a distintius exclusius que prestigien recursos, productes i serveis turístics, i proporcionen un compromís i una imatge de qualitat en els mercats, i subjecten la seua creació, modificació, extinció i utilització a la Llei 17/2001, de 7 de desembre. A més, defineix la marca turística «Comunitat Valenciana» com una marca turística global que integra les altres marques turístiques de la Comunitat Valenciana, per a la promoció interior i exterior de tots els seus recursos, productes i serveis turístics per mitjà d'una imatge comuna.

El títol III es refereix a l'impuls de la competitivitat turística, entenent aquest com el conjunt de mesures que realitzen les administracions públiques tendents a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

El capítol I arreplega les disposicions generals i les accions de les administracions públiques de la comunitat encaminades a estimular la millora de la competitivitat del sector turístic valencià.

El capítol II engloba els instruments per a la promoció turística, entenent per promoció el conjunt d'actuacions que realitza el departament del Consell en matèria de turisme per a afavorir el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribuir a la fidelització de les persones turistes i facilitar la comercialització del seu producte turístic. Igualment, es desgranen els objectius de les accions de promoció i les línies bàsiques d'actuació per a la seua consecució. Entre aquests instruments es troben la xarxa Tourist Info —xarxa d'oficines d'informació ubicades en les destinacions turístiques— i el portal turístic de la Comunitat Valenciana —plataforma de promoció turística que incorpora publicitat institucional i informació d'interès per al turista.

Els instruments per a la gestió turística vénen reflectits en el capítol III; es consideren instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts pel Consell en matèria de turisme orientats a millorar la competitivitat turística i a propiciar una gestió més eficient de l'activitat. En aquest terreny cobren especial importància els centres de turisme (CDT), dedicats a la formació, qualificació i foment de la inserció professional en l'àmbit turístic.

D'altra banda, vinculat a la formació i actualització de coneixements de les persones professionals del sector, aquest capítol es dedica al foment de la cultura d'R+D+I així com als estudis i investigacions destinats a conèixer l'evolució del sector turístic per a millorar-ne la competitivitat i sostenibilitat. En aquest àmbit, resulta d'especial rellevància la labor de l'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invatur). També s'incorporen a aquest capítol aquells distintius i distincions que reconeixen una especial excel·lència dels operadors en aquest àmbit.

V

El llibre III es dedica, d'una banda, a l'activitat turística, entesa com la destinada a proporcionar serveis d'allotjament, restauració, intermediació, informació, assistència, entreteniment i gaudi de recursos i productes turístics de la Comunitat Valenciana, a més de la prestació de qualsevol altre servei relacionat amb el turisme que es determine; i, d'una altra, a la disciplina turística, inspecció i potestat sancionadora.

El títol I arreplega l'ordenació del sector turístic, on les disposicions generals incloses en el seu capítol I contemplen una relació d'activitats i serveis turístics que també s'estén a activitats d'intermediació, informació turística i a les d'esbarjo que s'ofereixen amb fins turístics.

S'estableix com a principi general per a exercir l'activitat o prestar el servei el de presentació d'una comunicació o declaració responsable en el departament del Consell competent en matèria de turisme, requisit de què s'exclou les empreses legalment establides en altres

comunitats autònomes o en Estats membres de la Unió Europea, excepte en els casos en què l'activitat estiga vinculada a alguna instal·lació física.

El capítol I arreplega els principis generals aplicables als prestadors de serveis turístics i a les empreses i als establiments on es realitza l'activitat turística. Menció expressa mereix la referència als serveis prestats per les persones particulars i als nous models de prestació a persones usuàries de serveis turístics, de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades.

El capítol II regula els allotjaments turístics, contempla una classificació que s'ajusta a la realitat actual de l'oferta i estableix una sèrie d'obligacions dirigides a garantir-ne la qualitat, accessibilitat, sostenibilitat, integració paisatgística i seguretat. També contempla altres aspectes com el principi d'unitat d'explotació i modalitats de comercialització i aprofitament com l'aprofitament per torns i el règim de condomini en establiments hotelers.

El capítol III arreplega la intermediació turística amb especial atenció a les agències de viatges i preveu la subscripció de garanties dirigides a assegurar possibles rescabaments a la clientela derivats de les prestacions contractades, qüestió que ja contempen el vigent text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Nou resulta el capítol IV sobre entreteniment i oci, per tal com contempla una modalitat d'activitat turística que es va obrint espai en els mercats, com l'anomenat turisme actiu i els serveis complementaris relacionats amb el turisme, en què s'han anat especialitzant distintes empreses per a atendre una demanda incipient.

El capítol V, titulat «Difusió, assessorament i informació», es refereix a l'activitat professional de guia oficial de turisme i a l'accés al seu exercici, subjecte a acreditació, així com les circumstàncies per a l'exercici de l'activitat dels guies de turisme d'altres comunitats autònomes i de la Unió Europea.

El capítol VI regula el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana com un registre públic i gestionat pel departament competent en matèria de turisme, en el qual s'inscriuran, d'ofici, les empreses, establiments i prestadors de serveis turístics de la Comunitat Valenciana quan presenten la corresponent comunicació o declaració responsable, i als quals s'assignarà la classificació i modalitat que escaiga. El registre complirà amb les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

El capítol VII es refereix a l'arbitratge com un sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre persones usuàries de serveis turístics i l'empresariat del sector, que es regirà per les disposicions aplicables al sistema arbitral de consum.

El títol II, referent a la disciplina turística, contempla el règim dirigit a salvaguardar una adequada ordenació del sector contribuint a desterrar l'intrusisme i les activitats fraudulentas, a més de vetllar pels interessos i drets tant de la prestació de serveis com de les persones usuàries de serveis turístics.

El capítol I regula la inspecció turística com una activitat qualificada dirigida a la comprovació, vigilància i control del compliment de la normativa turística així com a informar sobre el seu contingut; atribueix al personal inspector el caràcter d'autoritat, per la qual cosa els documents formalitzats en l'exercici de la seua labor gaudeixen de presumpció de veracitat; i els imposa l'obligació d'actuar amb la deguda proporcionalitat, ocasionant la mínima pertorbació en realitzar les seues tasques.

El capítol II, dedicat a la potestat sancionadora, estableix una definició genèrica d'infracció administrativa en matèria de turisme, arreplega els tipus de sanció i identifica els possibles subjectes responsables i contempla, a més de les empreses turístiques, els qui exercisquen l'activitat turística sense haver presentat la corresponent comunicació o declaració responsable, o no compten amb l'acreditació que siga preceptiva.

El capítol III tipifica els distints supòsits constitutius d'una infracció administrativa en matèria de turisme i els classifica de lleus, greus o molt greus, les sancions que pot comportar la seua omissió o comissió i les circumstàncies atenuants i agreujants de la responsabilitat que puguem concórrer per a la seua gradació. Igualment, regula la prescripció d'infraccions i sancions.

El capítol IV aborda el procediment sancionador i les seues singularitats, que haurà d'ajustar-se al que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Especial referència mereix la possibilitat d'adoptar mesures cautelars per raons de seguretat o mesures provisionals tendents d'assegurar l'eficàcia de la resolució que hi puga recaure.

TÍTOL PRELIMINAR Disposicions generals

CAPÍTOL I Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Aquesta llei té per objecte la promoció i ordenació de l'activitat turística de la Comunitat Valenciana i l'impuls d'activitats d'oci vinculades a aquella, el foment i modernització del seu sector turístic l'impuls de l'hospitalitat com a element bàsic en la relació entre residents i turistes, així com proporcionar un marc normatiu per a l'acció de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana que facilite la preservació i millora dels recursos turístics i la seua planificació i vertebració en el territori.

Article 2. Àmbit d'aplicació

Els preceptes d'aquesta llei s'aplicaran a les empreses turístiques i als seus establiments, als qui presten serveis turístics o afins, a les persones usuàries dels serveis turístics, a la societat receptora, als recursos i activitats que integren el sector turístic i a les administracions i entitats públiques que desenvolupen la seua activitat en l'àmbit del turisme. Tot això en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTOL II Definicions

Article 3. Definicions bàsiques

A l'efecte d'aquesta llei i de la normativa que la desenvolupe, s'entén per:

- a) Activitat turística: la destinada a proporcionar qualsevol dels serveis d'allotjament, restauració, intermediació, informació, assistència, entreteniment i gaudi dels recursos i productes turístics de la Comunitat Valenciana, o prestar qualsevol altre servei relacionat amb el turisme que reglamentàriament es determine.
- b) Administració turística: qualsevol dels òrgans de les administracions públiques amb competències en matèria de turisme en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com les entitats que, per raó de la seua creació, adscripció o participació, hi queden vinculades, amb independència de la seua naturalesa jurídica.
- c) Agents turístics: organitzacions i la resta de persones jurídiques que operen en el sector turístic per a fomentar el creixement econòmic i el desenvolupament social.
- d) Empresa turística: persona física o jurídica que, en nom propi, de forma permanent o temporal i amb ànim de lucre, es dedica al desenvolupament d'una activitat turística o a la prestació d'algun servei turístic.
- e) Establiments turístics: locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa aplicable en què les empreses turístiques i la resta de prestadors realitzen o presten algun dels seus serveis.
- f) Ètica del turisme: conjunt de principis i actuacions públiques i privades vinculades a l'activitat turística i encaminades a contribuir a l'enteniment i respecte mutu entre persones i societats, al desenvolupament personal i col·lectiu, al desenvolupament sostenible, a l'aprofitament i enriquiment cultural, al desenvolupament local i al turisme social, tal com contempla el Codi ètic mundial per al turisme i la seua adaptació a l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

- g) Governança turística: manera de governar que es proposa com a objectiu l'èxit d'un desenvolupament econòmic, social i institucional durador promovent la responsabilitat social i la cooperació entre les administracions públiques, la ciutadania, l'empresariat, les persones treballadores i professionals del sector i la resta d'agents.
- h) Hospitalitat: atenció i tracte proporcionat a les persones usuàries de serveis turístics des del respecte al seu idioma, hàbits, tradicions, creences i llibertat de consciència, a fi de proporcionar la major satisfacció possible de les seues expectatives d'acord amb els valors que ens identifiquen com a societat oberta, tolerant i mediterrània.
- i) Oci: conjunt d'activitats voluntàriament triades on la persona participant és l'actor principal, que constitueixen una vivència lúdica i que són susceptibles de transformar les nostres societats i convertir-les en més humanes i inclusives des del respecte i amb el límit dels drets de la resta de la ciutadania.
- j) Producte turístic: bé o servei que s'utilitza per al consum turístic compost per una sèrie d'elements tangibles o intangibles que inclouen recursos i atractius, equipaments i infraestructures, serveis i activitats recreatives i imatges i valors simbòlics la finalitat dels quals és satisfer els requeriments i les expectatives de les persones usuàries de serveis turístics.
- k) Recursos turístics: béns, valors, elements o manifestacions de la realitat física, geogràfica, natural, cultural, històrica, social o econòmica que siguen susceptibles de generar fluxos o corrents turístics.
- l) Sector turístic: conjunt de persones físiques i jurídiques que desenvolupen alguna forma d'activitat turística o hi participen.
- m) Servei turístic: acció o prestació que té per objecte atendre algun interès o necessitat de les persones usuàries de serveis turístics, identificables per separat, i que no està necessàriament lligada amb altres productes i serveis en l'exercici de l'activitat turística.
- n) Treballador o treballadora del sector turístic: aquella persona que presta els seus serveis per compte d'altri dins de l'àmbit d'organització i direcció d'una empresa del sector turístic.
- o) Turisme: activitats que realitzen les persones usuàries de serveis turístics durant els seus viatges i estades en llocs diferents dels del seu entorn habitual de residència, per períodes temporals determinats.
- p) Turisme accessible i inclusiu: disponibilitat d'instal·lacions, infraestructures, transports i recursos segurs, còmodes i de fàcil accés per a totes les persones i especialment per a aquelles amb diversitat funcional, majors i menors, de manera que tots puguin gaudir dels mateixos serveis i productes independentment de les seues capacitats.
- q) Turisme sostenible: model de planificació turística que pretén contribuir de forma efectiva als objectius de desenvolupament sostenible i que té plenament en compte les repercussions actuals i futures, econòmiques, socials i mediambientals per a conciliar l'exercici de l'activitat turística amb la protecció del medi ambient, la racionalització en l'ús dels recursos naturals, la requalificació paisatgística i les necessitats de la societat receptora.
- r) Turista: persona que viatja a una destinació diferent de la del seu entorn habitual amb qualsevol finalitat principal que no siga la de treballar en el lloc visitat.
- s) Persones usuàries de serveis turístics: persones físiques o jurídiques destinatàries de l'activitat turística i dels serveis vinculats a l'oci i a l'entreteniment.
- t) Visitant: persona que realitza desplaçaments turístics sense pernoctar.

LLIBRE I
GESTIÓ COL·LABORATIVA I CORRESPONSABLE

TÍTOL I
Governança turística

CAPÍTOL I
Política turística

Article 4. Objectius de la política turística

La política turística del Consell s'orientarà a millorar, diversificar i potenciar l'oferta turística de la Comunitat Valenciana; a incrementar-ne la qualitat, la rendibilitat socioeconòmica i la competitivitat; a adequar el territori turístic i el paisatge en què s'exerceix l'activitat; a adequar el producte a les necessitats de la demanda; a procurar el benestar de les persones residents i de les persones usuàries de serveis turístics, i a garantir el dret de les persones amb discapacitat a gaudir d'un turisme accessible i intel·ligent, com també a fomentar la sostenibilitat social i ambiental i el desenvolupament local mitjançant la diversificació i la desestacionalització, la col·laboració i la cooperació amb els agents socials, la participació ciutadana, la consolidació i el creixement de l'ocupació en el sector turístic, com també la formació i el foment de la investigació i la innovació turístiques.

Article 5. Compromisos d'actuació

La política turística del Consell se sustentarà en els compromisos següents:

- a) Compromís de sostenibilitat: alineació de les estratègies amb els objectius de desenvolupament sostenible i promoció del comportament socialment responsable dels agents turístics, dels turistes i de la població, perquè contribuïsquen al desenvolupament sostenible; orientar l'activitat turística cap a actuacions capaces de conciliar el creixement econòmic, la millora de la qualitat de vida, la competitivitat i l'eficiència amb la protecció del medi ambient, l'ús racional dels recursos naturals i culturals i la requalificació paisatgística dels espais turístics.
- b) Compromís d'hospitalitat: impulsant l'hospitalitat de la societat, de les empreses turístiques i de qualsevol entitat en contacte amb el turisme, fomentant la inclusió i el coneixement i respecte a les creences, la llibertat de consciència i els costums de les persones usuàries de serveis turístics i visitants, per mitjà de l'impuls de la formació específica dels agents turístics sobre la seua cultura, tradicions, hàbits i expectatives dels turistes, contribuint a la caracterització de la Comunitat Valenciana com una destinació plural, accessible i hospitalària des de l'observança dels principis bàsics del Codi ètic mundial per al turisme.
- c) Compromís de seguretat i garantia: procurarà la posada en marxa dels mecanismes necessaris per a vetllar per la protecció de les usuàries i usuaris turístics i dels seus béns i buscarà la corresponsabilitat de tots els agents implicats en el desenvolupament de l'activitat turística. Igualment, vetllarà per la seguretat, la prevenció d'accidents, la protecció sanitària i la seguretat alimentària, d'acord amb la normativa d'higiene i sanitat vigents, de les usuàries i usuaris turístics. Així mateix, vetllarà per la seguretat laboral, la qualitat del treball, la prevenció de riscos laborals i els drets adquirits de les treballadores i treballadors del sector turístic.
- d) Compromís de vertebració territorial: contribució, en coordinació amb la resta de departaments del Consell, a vertebrar i cohesionar el territori valencià des de la planificació i el desenvolupament sostenible dels diferents espais turístics i, de manera especial, d'aquells territoris on l'activació dels recursos lligats a aquesta planificació puga suposar una oportunitat de desenvolupament sostenible, cultural, social i econòmic. Es respectaran, en tot cas, els costums, les tradicions i les peculiaritats de cada lloc.

En aquest sentit, l'interior de la Comunitat Valenciana rebrà especial atenció per a la posada en marxa de tots els mecanismes i les accions que es consideren necessaris per a crear, potenciar i desenvolupar un marc d'oportunitats en aquest territori des de l'activitat turística.

- e) Compromís de competitivitat del sector turístic: posant en valor els recursos turístics i les noves capacitats de desenvolupament, la col·laboració amb els agents socials, la cooperació

interempresarial i la consolidació, professionalització i creixement de l'ocupació de qualitat en el sector turístic. Així mateix, es prioritzaran i potenciaran les actuacions dirigides a acabar amb l'intrusisme i el frau.

f) Compromís de qualitat en la prestació de serveis: foment de la cultura de l'excel·lència i de la millora contínua, com també la modernització, la diversificació i l'especialització de l'oferta; i suport al turisme inclusiu mitjançant l'accessibilitat i la racionalitat funcional en la creació de noves infraestructures que assegure la igualtat d'oportunitats de totes les persones per a desenvolupar la totalitat de les accions que componen l'activitat turística d'una manera segura, accessible, autònoma i normalitzada.

g) Compromís d'agilitat: garantint el lliure accés i exercici de l'activitat turística per mitjà de la simplificació de tràmits administratius, la racionalització i agilitat dels procediments i l'accessibilitat del ciutadà a la informació i als serveis per mitjans telemàtics.

h) Compromís de transparència: garantint que les decisions que s'adopten, les accions que es promouen i les pràctiques que es desenvolupen en l'àmbit turístic siguen conformes a les normes establides, informant de forma clara, precisa i completa dels impactes econòmics, socials i mediambientals derivats de l'acció pública. A aquest efecte, s'establiran els mecanismes i canals de comunicació necessaris.

i) Compromís de participació i corresponsabilitat: habilitant els mitjans i sistemes necessaris per a facilitar la participació i col·laboració de la ciutadania en l'acció pública en matèria de turisme. Igualment, promourà la participació dels agents implicats i grups d'interès en els òrgans col·legiats administratius d'assessorament i consulta en matèria de turisme.

j) Compromís de respecte entre els drets de turistes i veïns: assegurant com a objectiu prioritari a tenir en compte en tota la intervenció pública de la Generalitat Valenciana, el total respecte i equilibri entre el dret al gaudi de les usuàries i usuaris de serveis turístics i el dret al descans, l'habitabilitat i el gaudi dels seus municipis i ciutats de les veïnes i veïns.

k) Compromís de turisme accessible i inclusiu: impulsant polítiques integrals i aquelles mesures necessàries a fi de fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat o diversitat funcional a gaudir d'un turisme accessible i intel·ligent, en col·laboració amb les entitats locals, les entitats públiques i privades del sector i les entitats sense ànim de lucre que implementen programes de turisme accessible.

l) Compromís d'igualtat: garantint la igualtat de tracte entre homes i dones i la no-discriminació en el sector turístic, d'acord amb la legislació aplicable.

Article 6. Participació en l'acció pública

El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà i facilitarà la participació en l'acció pública sota el principi de governança col·laborativa. Aquesta participació inclourà tant els agents turístics, ja siguen de base territorial, empresarial, tecnològica i investigadora, com la ciutadania a la qual afecte l'activitat turística.

Cada administració pública amb competències en matèria de turisme, en l'àmbit respectiu, farà partícip de les seues actuacions als agents turístics i la ciutadania, atesa la representativitat dels agents del sector i el benestar i els drets de la població afectada per la recepció del turisme.

Per a això, el departament del Consell competent en matèria de turisme establirà sistemes i mitjans telemàtics adequats i accessibles que garantisquen una comunicació directa i àgil amb l'administració competent en la matèria.

CAPÍTOL II

La competència de la Generalitat en turisme

Article 7. Atribucions en matèria de turisme

El Consell desenvoluparà les actuacions de promoció, foment i ordenació del turisme de la Comunitat Valenciana d'acord amb els principis arrel·legats en aquesta llei, coordinant les

seues accions amb les d'altres administracions públiques competents en matèria de turisme i comptant amb la col·laboració del sector empresarial i la participació ciutadana.

Article 8. Les relacions interadministratives

1. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, les relacions entre els diversos ens públics amb competències turístiques s'ajustaran als principis de coordinació, cooperació, col·laboració i descentralització.
2. El departament del Consell competent en matèria de turisme col·laborarà amb els organismes públics de l'administració general de l'Estat amb competència en la matèria en la promoció exterior de la Comunitat Valenciana.
3. En la posada en marxa dels instruments de planificació turística, es demanarà la participació activa de les diputacions provincials, els municipis i la resta d'entitats locals d'àmbit supramunicipal i, si escau, dels agents implicats del sector turístic, com organitzacions empresarials, ciutadania, associacions de consumidors i usuaris, sindicats de treballadors, associacions de desenvolupament local i experts o entitats de reconegut prestigi en matèria turística. Els criteris i les formes de participació dels diferents actors s'establiran reglamentàriament, observaran la proporcionalitat escaient i hauran d'adjuntar, en tot cas, un informe d'aquesta participació per a la posada en marxa dels instruments de planificació turística esmentats.

CAPÍTOL III

Òrgans per a la coordinació de l'acció turística

Article 9. Consell Valencià del Turisme

1. El Consell Valencià del Turisme és l'òrgan col·legiat superior de consulta i assessorament del Consell en matèria de turisme, adscrit al departament competent en matèria de turisme.
2. El consell comptarà amb representants de les administracions públiques i dels agents implicats en el sector turístic valencià, almenys amb organitzacions sindicals i empresarials, associacions de persones consumidores i usuàries, associacions de desenvolupament local, associacions veïnals, entitats no lucratives entre els fins de les quals figure la conservació del patrimoni cultural i natural, com també experts i persones de reconegut prestigi en matèria turística.
3. Corresponen al Consell Valencià del Turisme, entre altres, les funcions següents:
 - a) Informar sobre aspectes concrets del turisme de la Comunitat Valenciana i valorar el coneixement existent sobre aquell. Podrà sol·licitar per a això documentació a altres entitats així com demanar assistència tècnica especialitzada.
 - b) Conèixer la planificació turística i formular quantes propostes estime adequades perquè pugua contribuir al foment, la promoció, la competitivitat i el desenvolupament del sector turístic a la Comunitat Valenciana.
 - c) Conèixer els projectes d'aquelles disposicions normatives de caràcter general referits a l'ordenament turístic.
 - d) Elaborar, estudis informes i dictàmens sobre aquelles qüestions que, amb caràcter facultatiu, se sotmeten a la seua consulta, a sol·licitud del Consell o dels seus membres.
 - e) Incidir en la formació d'una consciència general de la rellevància socioeconòmica i cultural del turisme i del fet que el turisme pot contribuir de manera decisiva al desenvolupament sostenible de la Comunitat Valenciana.
 - f) Vetlar per la millor imatge turística de la Comunitat Valenciana.
 - g) Buscar en les seues actuacions l'equilibri entre els drets de les usuàries i usuaris turístics i els drets de les i els veïns residents en el territori.
 - h) Elaborar un informe anual sobre les reunions mantingudes i les activitats exercides pel Consell Valencià del Turisme.

4. El seu règim d'organització i funcionament, així com la determinació de la seua composició i règim d'elecció dels seus membres seran objecte de desenvolupament reglamentari mitjançant decret del Consell. ¹

5. En el si del Consell Valencià del Turisme es podran constituir comissions i grups de treball per a l'estudi de temes concrets i formulació de propostes específiques d'interès turístic.

Article 10. Comissió Interdepartamental de Turisme

1. La Comissió Interdepartamental de Turisme de la Comunitat Valenciana és un òrgan col·legiat i transversal del Consell dirigit a facilitar la coordinació, col·laboració, estudi, proposta, programació i seguiment de les actuacions institucionals de l'administració autonòmica sobre l'activitat turística.

2. Corresponen a la Comissió Interdepartamental de Turisme, entre altres, les funcions següents:

a) Analitzar els mecanismes de promoció i diversificació del turisme i el grau d'implantació d'aquests en l'acció de govern.

b) Coordinar, fomentar i impulsar les actuacions del conjunt dels departaments en què s'organitza l'administració de la Generalitat i promoure el compliment dels principis del Codi ètic mundial del turisme.

c) Proposar mesures innovadores de foment del turisme en què puguen participar les conselleries.

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

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

f) Analitzar les externalitats que, si escau, puga tenir el turisme en els municipis i ciutats del territori valencià, promovent actuacions i mesures per a la seua prevenció i reducció en els casos que puguen ser negatives per a la sostenibilitat ambiental, econòmica, social i cultural.

g) Proposar el desenvolupament d'un programa d'accions específiques sobre seguretat laboral i prevenció de riscos laborals a través de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (Invassat) sobre la base d'estudis realitzats pels tècnics i les tècniques de prevenció de riscos laborals, la seguretat social, els sindicats, les empreses turístiques i les persones prestadores de serveis turístics sobre les càrregues de treball de les treballadores i treballadors turístics, per a millorar l'R+D+I de la indústria turística i les seues condicions laborals. ²

3. El seu règim d'organització i funcionament així com la determinació de la seua composició, estaran establits reglamentàriament.

4. En el si de la Comissió Interdepartamental de Turisme es podran constituir comissions i grups de treball per a l'estudi de temes concrets i formulació de propostes d'interès turístic que, per raó de competència, afecten bàsicament determinats departaments de l'administració autonòmica.

Article 11. Comitè d'Ètica del Turisme

1. És l'òrgan consultiu encarregat d'impulsar la implementació dels principis del Codi ètic mundial per al turisme i, en concret, la seua adaptació a la idiosincràsia de la Comunitat Valenciana a través del Codi ètic del turisme valencià. Al comitè esmentat, adscrit al departament del Consell amb competències en matèria de turisme, li correspondran, entre altres, les funcions següents:

a) Assessorar sobre la interpretació correcta del Codi ètic mundial per al turisme i les seues possibles aplicacions.

¹ L'apartat 4 de l'article 9 és modificat per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat (DOGV núm. 8707 de 30.12.2019).

² L'apartat 2.g de l'article 10 és modificat per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

- b) Realitzar informes a petició dels distints agents turístics sobre el desenvolupament dels principis del codi.
 - c) Gestionar les notificacions d'alertes i denúncies sobre els possibles incompliments del codi ètic.
 - d) Col·laborar en la resolució de conflictes relacionats amb el seguiment i l'aplicació del codi ètic.
 - e) Impulsar la formació dels agents implicats en l'activitat turística en ètica i responsabilitat social i en la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible.
 - f) Proposar accions de desenvolupament i millora per al compliment dels principis del codi ètic i per a la comunicació amb el Comitè Mundial d'Ètica del Turisme.
2. Reglamentàriament es concretarà la seua composició i s'establirà el seu règim d'organització i funcionament.

CAPÍTOL IV

Organisme públic per a la gestió de la política turística

Article 12. Turisme Comunitat Valenciana

1. L'Agència Valenciana del Turisme, entitat de dret públic de les previstes en l'article 2.3.a.3.r i article 3.1.c, pertanyent al sector públic instrumental i integrat en el sector públic administratiu, de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, es denominarà Turisme Comunitat Valenciana.

2. Turisme Comunitat Valenciana conforma l'ens públic de la Generalitat a qui correspon el foment i l'execució de la política turística de la Comunitat Valenciana. Queda adscrit al departament del Consell amb competències en matèria de turisme en els termes que reglamentàriament es determinen.

3. Turisme Comunitat Valenciana, amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar per al compliment dels seus fins, estarà dotat d'autonomia econòmica i administrativa i es regirà, en l'exercici de les seues funcions, per aquesta llei i les seues normes de desplegament; per la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del sector públic instrumental i de subvencions; i per la legislació general que s'hi aplique.

Reglamentàriament es desenvoluparan la seua composició, organització, règim jurídic, facultats i funcionament dels seus òrgans.

4. Constitueix l'objecte de Turisme Comunitat Valenciana, com a organisme públic responsable de la governança turística i de l'impuls i execució de la política en matèria de turisme:

- a) El foment i impuls del turisme ètic definit en el Codi ètic mundial per al turisme.
- b) La millora de la competitivitat, la qualitat del producte, la innovació tecnològica, la formació i la millora del rendiment del sector turístic valencià.
- c) El desenvolupament de la promoció, difusió i comunicació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.
- d) La planificació i contribució a la vertebració i la dinamització del territori a través dels espais turístics.
- e) La sostenibilitat econòmica, social i mediambiental del turisme.
- f) Qualsevol altre que li siga fixat expressament pel Consell de la Generalitat. Així mateix, impulsarà la col·laboració publicoprivada a través de fórmules de consens, interlocució i diàleg amb les marques i responsables del sector turístic de la Comunitat Valenciana.

Quan Turisme Comunitat Valenciana exercisca funcions administratives, es regirà per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i disposicions de desplegament, i per les altres normes que siguen aplicables en l'exercici de les esmentades funcions.

Quant a la resta de la seua activitat, se subjectarà a l'ordenament jurídic privat, excepte en la formació de la voluntat dels seus òrgans, en l'exercici de les potestats administratives que

tinguen atribuïdes, en els seus estatuts i en la legislació pressupostària, i en els aspectes específicament regulats en la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, adés esmentada, i el text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre.

5. Per al compliment dels fins esmentats, Turisme Comunitat Valenciana podrà desenvolupar les seues activitats mitjançant convenis, societats, fundacions o altres fórmules de col·laboració amb entitats públiques i privades, i podrà també constituir o participar en el capital de qualsevol classe d'entitats que adopten la forma de societat mercantil i l'objecte social de les quals estiga vinculat amb els fins i objectius d'aquella.

6. El personal al servei de Turisme Comunitat Valenciana serà funcionari o laboral i es regirà pel que preveu la normativa reguladora dels funcionaris públics i per la normativa laboral. El personal funcionari que preste serveis en l'entitat continuarà adscrit orgànicament al departament del Consell que ostente les competències en matèria de turisme.

7. Turisme Comunitat Valenciana es finançarà amb càrrec als recursos següents:

- a) Les dotacions corresponents dels pressupostos de la Generalitat.
- b) Els ingressos ordinaris i extraordinaris generats per l'exercici de les seues activitats.
- c) Els productes i rendes del seu patrimoni.
- d) Els crèdits, préstecs, emprèstits i altres operacions que puga concertar.
- e) Les subvencions, herències, llegats, donacions i qualsevol altra aportació voluntària de les entitats o organismes públics i privats i dels particulars.
- f) Els altres ingressos de dret públic o privat que li siga autoritzat percebre o que puguen correspondre-li d'acord amb la normativa vigent.
- g) Qualsevol altres recursos que se li puguen atribuir, sempre que això no afecte ni puga afectar-ne la independència.

8. La conselleria competent en matèria d'hisenda dictarà, si és el cas, les disposicions necessàries per a l'aplicació de la present disposició.

Article 13. Estructura de Turisme Comunitat Valenciana

1. L'estructura bàsica de Turisme Comunitat Valenciana estarà constituïda pels òrgans següents:

- a) Comitè Estratègic de Gestió
- b) Comitè de Direcció
- c) Presidència
- d) Vicepresidència
- e) Direcció
- f) Secretaria General

2. El Comitè Estratègic de Gestió, com a òrgan encarregat de la direcció estratègica i l'avaluació i control de les línies d'actuació de la política turística a desenvolupar per Turisme Comunitat Valenciana, comptarà amb representació paritària entre el sector públic i el privat. El nombre de components d'aquest comitè serà com a màxim de 20.

Podran formar part d'aquest comitè les associacions d'àmbit autonòmic més representatives del sector turístic valencià, el Consell de Cambres Oficials de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de la Comunitat Valenciana, les entitats titulars de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana, les universitats valencianes i centres de coneixement, les organitzacions sindicals, l'FVMP i el Comitè d'Ètica del Turisme a què es refereix l'article 11 d'aquesta llei.

A l'efecte de la vertebració turística que persegueix l'objecte d'aquesta llei, almenys dos dels vint components del comitè estratègic estaran reservats a persones la representativitat de les quals, bé siga del sector públic o privat, siga de l'interior de la Comunitat Valenciana.

A l'efecte de determinar el nombre de representants d'entitats públiques, no es tindrà en compte el seu secretari o secretària, que exercirà les seues funcions amb veu però sense dret al vot.

En tot cas, el president o presidenta d'aquest comitè serà qui ostente la titularitat del departament competent en matèria de turisme, i el seu vot tindrà caràcter diriment en cas d'empat a l'efecte d'adoptar acords.

3. Al Comitè de Direcció, òrgan superior col·legiat de govern i direcció de Turisme Comunitat Valenciana, li correspon exercir, sense altres limitacions que les establides en les lleis i sense perjudici de les atribucions de la Presidència i dels altres òrgans de l'entitat, quantes facultats i poders, en general, siguin necessaris per al compliment dels seus fins.

4. El president o presidenta de l'entitat, que ho serà al seu torn del Comitè de Direcció i del Comitè Estratègic de Gestió, serà el titular de l'òrgan del Consell amb competències en matèria de turisme i ostentarà la representació superior de Turisme Comunitat Valenciana, en totes les seues relacions amb entitats públiques o privades, amb les excepcions que puguen establir-se reglamentàriament.

5. La persona titular de la Vicepresidència substituirà la titular de la Presidència en casos de vacant, absència, malaltia o una altra causa legal i en aquelles funcions que aquesta li delegue amb caràcter permanent o temporal.

6. A la Direcció de l'entitat li correspondrà la direcció, coordinació i govern ordinari de l'entitat.

7. La Secretaria General supervisarà i coordinarà la gestió dels departaments de l'organisme i prestarà assistència tècnica als òrgans directius en tot el que es requerisca.

8. Turisme Comunitat Valenciana podrà comptar amb un grup de persones expertes, del qual formaran part professionals i investigadores i persones de reconegut prestigi en matèria turística que, actuant com a *think tank* o laboratori d'idees i a petició del comitè de direcció de l'organisme esmentat o per iniciativa pròpia, podran proposar iniciatives i aportar anàlisis i opinions sobre aspectes que resulten rellevants per al turisme de la Comunitat Valenciana.

9. La resta de funcions dels òrgans de l'entitat es desenvoluparan reglamentàriament.

TÍTOL II

Ètica i hospitalitat: drets i obligacions dels usuaris
i usuàries i de les empreses turístiques

CAPÍTOL I

Principis generals

Article 14. Hospitalitat i equilibri entre turistes i veïns com a principi bàsic

1. L'hospitalitat, entesa com a l'atenció i tracte proporcionat a les persones usuàries de serveis turístics i visitants des del respecte al seu idioma, hàbits, tradicions i llibertat de consciència i creences, serà objecte d'atenció específica en l'àmbit turístic per part de les administracions públiques, tant en les actuacions de promoció del turisme com per mitjà d'incentius i distincions dirigits a reconèixer i estimular accions i comportaments significativament destacables.

2. Partint de l'hospitalitat com a marc ètic de referència, la pràctica turística s'estructura des dels valors del respecte, la igualtat, la cordialitat i l'atenció, i recolza en la participació i la corresponsabilitat com a garantia bàsica per al seu compliment.

3. Correlativament al principi d'hospitalitat, el dret al descans, al benestar i a la repercussió positiva en la qualitat de vida conseqüència de l'activitat turística serà objecte d'atenció específica per part de les administracions públiques.

Article 15. Polítiques de turisme social inclusiu

1. L'administració turística fomentarà el desenvolupament del turisme social per a facilitar l'accés de tota la ciutadania a l'oci, als viatges i a les vacances.

2. Especialment, fomentaran i facilitaran el turisme de les famílies, de la joventut i l'alumnat, de les persones majors i de les persones amb diversitat funcional.

CAPÍTOL II Drets i obligacions

Secció primera. Les persones usuàries de serveis turístics

Article 16. Drets

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

- a) Rebre de les empreses turístiques informació objectiva, veraç i comprensible, completa i prèvia a la seua contractació sobre els serveis que se'ls oferisquen, com també sobre el preu final, inclosos els impostos. I a ser protegit enfront de la informació o publicitat enganyosa, d'acord amb la normativa vigent.
- b) Obtenir els documents que acrediten els termes de la seua contractació.
- c) Rebre els serveis turístics en les condicions oferides o pactades i, en tot cas, que la naturalesa i la qualitat de la seua prestació guarden proporció directa amb la categoria de l'empresa o establiment turístic.
- d) Gaudir d'uns espais, infraestructures i serveis turístics accessibles.
- e) Accedir lliurement als establiments i serveis turístics en els termes establits en les lleis.
- f) Que els establiments turístics complisquen la normativa sobre seguretat de les seues instal·lacions i protecció contra incendis així com l'específica en matèria turística.
- g) Ser informats, de forma clara, sobre les instal·lacions o serveis que puguen suposar algun risc i de les mesures de seguretat adoptades respecte d'això.
- h) Rebre una factura o justificant de pagament del servei turístic prestat amb les dades que la legislació vigent exigisca.
- i) Formular queixes i reclamacions i obtenir informació accessible i veraç sobre el procediment de presentació d'aquestes i el seu tractament, i poden acudir a un sistema de solució extrajudicial de conflictes a través de la mediació i l'arbitratge. Així mateix, tenen dret que l'administració pública competent procure la màxima eficàcia en l'atenció i la tramitació de les seues queixes o reclamacions formulades.
- j) Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- k) Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibisquen públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, l'aforament, els preus dels serveis oferits i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat corresponents.

Article 17. Obligacions

Les persones usuàries de serveis turístics, sense perjudici del que disposen les normatives sectorials que hi siguen aplicables, tindran les obligacions següents:

- a) Respectar les tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions turístiques així com la seua riquesa i valor.
- b) Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics.
- c) Abonar els serveis contractats, ja siga en el moment de la presentació de la factura o en el temps, lloc i forma convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o queixa implique, en cap cas, l'exempció de pagament.
- d) En el cas del servei turístic d'allotjament, respectar la data i hora pactades d'eixida de l'establiment i deixar lliure la unitat d'allotjament ocupada.
- e) Observar les regles de respecte, educació, convivència social, indumentària i higiene per a l'adequada utilització dels establiments i serveis turístics.
- f) Respectar les instal·lacions i equipaments dels establiments i empreses turístiques.

g) Respectar les normes de règim interior dels establiments turístics, els horaris i les regles de conducta dels llocs de visita i de realització d'activitats turístiques.

Secció segona. Les empreses turístiques

Article 18. Drets

Són drets de les empreses turístiques i de les persones prestadores de serveis turístics a l'efecte d'aquesta llei, i sense perjudici d'altres normes que puguen afectar-los, els següents:

- a) Exercir lliurement la seua activitat amb respecte a les lleis que els siguen aplicables.
- b) Sol·licitar ajudes, subvencions i incentius promoguts per les administracions públiques per al desenvolupament del sector.
- c) Accedir a les accions de promoció i formació realitzades per l'administració turística d'acord amb les condicions que s'establisquen.
- d) Participar en els programes de foment i estar incloses en els catàlegs, directoris, guies i sistemes informàtics de l'administració turística destinats a aquesta finalitat.
- e) Obtenir el reconeixement, per part de l'administració turística competent, de la classificació administrativa dels establiments de la seua titularitat, previ compliment de les condicions i requisits legalment exigits.
- f) Participar, a través de les seues organitzacions més representatives, en les accions de política turística que puguen afectar-los, d'acord amb la legislació vigent.
- g) Impulsar, a través de les seues organitzacions, el desenvolupament i execució de programes de cooperació pública i privada d'interès general per al sector turístic.
- h) Acudir a fórmules d'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels seus conflictes amb conseqüències econòmiques.
- i) Proposar, a través de les seues associacions, la realització d'estudis, investigacions i publicacions que contribuïsqen a la millora del desenvolupament de l'empresa turística a la Comunitat Valenciana.

Article 19. Obligacions

1. Són obligacions de les empreses turístiques i de les persones prestadores de serveis turístics a l'efecte d'aquesta llei, i sense perjudici d'altres normes que puguen afectar-los, les següents:

- a) Informar l'administració turística de l'inici, cessament o finalització d'activitat de la manera que reglamentàriament es determine, complir els requisits establits en la normativa turística vigent, mantenir-los durant el període de temps inherent al seu exercici i acreditar-ne el compliment a requeriment de l'administració turística.
- b) Classificar turísticament els seus establiments i disposar, quan resulte preceptiu, de l'habilitació o acreditació expressa necessària per a l'exercici de l'activitat turística que es pretenga desenvolupar, així com, en el cas dels habitatges turístics, fer constar el número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en tot tipus de publicitat que les anuncie.
- c) Donar publicitat, amb transparència, als serveis oferits, amb indicació de les prestacions que comprèn, la seua qualitat i els preus finals amb els impostos inclosos, així com informar de les compensacions financeres en cas de ruptura unilateral dels contractes esmentats per la seua banda.
- d) Expedir factura detallada de l'import dels serveis prestats, amb el contingut establert en la normativa vigent, d'acord amb els preus oferits o pactats.
- e) Complir amb l'accessibilitat i l'adaptació dels serveis a les persones amb discapacitat, segons el que disposa la legislació vigent.

- f) Cuidar el bon funcionament dels serveis i el correcte manteniment de totes les instal·lacions i equipaments dels seus establiments i vetlar per la prevenció d'accidents, la protecció sanitària i la higiene alimentària.
- g) Vetlar per la seguretat, intimitat, tranquil·litat i comoditat de les persones usuàries del servei turístic i assegurar que reben un tracte hospitalari per part del personal de l'empresa.
- h) Conèixer i respectar les persones usuàries del servei turístic i informar-se sobre la forma de vida, les tradicions i les pràctiques socials, culturals i la seua llibertat de consciència o creences religioses pròpies dels seus llocs d'origen i les seues expectatives, contribuint al seu desenvolupament durant la seua estada.
- i) Facilitar una informació objectiva i veraç sobre els llocs de destinació, condicions de viatge, recepció, estada i serveis, i prestar els serveis d'acord amb el que s'ha pactat i, si és el cas, publicitat.
- j) Exhibir, en un lloc de fàcil visibilitat, els distintius acreditatius corresponents de classificació, categoria i especialització de l'establiment i de qualsevol altra informació referida a l'exercici de l'activitat, d'acord amb el que estableix la normativa corresponent.
- k) Informar les persones usuàries, de forma clara i inequívoca, de qualsevol risc previsible que pugua derivar-se de la prestació dels serveis o de l'ús de les instal·lacions, així com de les mesures de seguretat adoptades.
- l) Tenir a la seua disposició i facilitar a les persones usuàries de serveis turístics els fulls de reclamacions oficials.
- m) Facilitar a les persones usuàries abans de la celebració del contracte o prestació del servei totes les dades del titular de l'empresa i del propi establiment, així com les relatives a assegurances o garanties exigides per les disposicions legals aplicables a aquelles.
- n) Facilitar a l'administració turística, per a l'exercici de les atribucions que legalment i reglamentàriament li corresponguen, la informació i la documentació necessàries, així com, si és el cas, col·laborar en la resolució de les queixes i conflictes que sorgisquen en relació amb els serveis prestats i en les tasques d'inspecció.
- o) Organitzar les activitats turístiques amb destinació en l'exterior de la Comunitat Valenciana en harmonia amb les peculiaritats, tradicions i pràctiques socials i culturals de les destinacions i amb respecte a les seues lleis i costums.
- p) Respectar els drets humans i, en particular, els drets específics dels grups de població més vulnerables, especialment els drets dels xiquets i les xiquetes, arrellegats en la Convenció dels drets del xiquet de Nacions Unides de 20 de novembre de 1989, i de les persones majors, les persones amb diversitat funcional, les minories ètniques i els pobles autòctons.
- q) Desenvolupar la seua activitat de forma sostenible, salvaguardant el medi ambient i els recursos naturals.
- r) Garantir els drets reconeguts en les normes d'aplicació als seus treballadors i treballadores, assegurant una protecció social adequada i suficient i evitant, en la mesura que es pugua, la precarietat del seu ús i esforçant-se per una ocupació digna i de qualitat.
- s) Procurar als seus treballadors i treballadores unes condicions dignes i concordes amb la legislació vigent, una educació i formació inicial i continuada que, entre altres aspectes, incorpore els coneixements i els protocols per a garantir un tracte hospitalari de les persones usuàries, de forma igualitària i no discriminatòria, dels serveis turístics i visitants.
- t) Procurar, per als seus treballadors i treballadores, la formació adequada en prevenció de riscos laborals i garantir-ne el compliment d'acord amb la legislació vigent.
- u) Vetlar perquè les persones allotjades estiguen informades per escrit sobre el respecte de les normes bàsiques de convivència.

2. Als ajuntaments turístics, les oficines municipals d'informació turística i als allotjaments turístics a què es refereix l'article 64.1 de la Llei, haurà d'haver-hi fullets en diversos idiomes per a lliurar-los als usuaris i als visitants, en els quals consten els drets i els deures continguts en els articles 16 i 17 de la Llei, completats, si escau, amb indicacions sobre els enclavaments singulars i els costums dels llocs on es troben, el respecte requerit en els llocs de culte, com també les prohibicions i les restriccions de tota mena necessàries per a preservar-los.

Article 20. Overbooking o sobreventa ³

1. Els titulars d'establiments d'allotjament turístic, així com les mediadores turístiques i agències de viatge, no podran vendre efectivament major nombre de places de les quals puguen atendre.

L'incompliment d'aquesta obligació suposarà incórrer en responsabilitat enfront de l'Administració turística de la Generalitat i les persones usuàries afectades, i s'haurà d'iniciar el corresponent procediment sancionador en el qual es depuraran, si escau, les eventuais responsabilitats de les operadores turístiques en aquesta matèria. En tot cas, la persona titular responsable de la sobreventa a què es refereix el paràgraf anterior haurà de procedir a la reparació de l'esmentat incompliment conformement al que es dispose reglamentàriament respecte a aquesta matèria.

2. Quan un establiment d'allotjament turístic haja incorregut en sobreventa estarà obligat a proporcionar allotjament a les persones usuàries afectades en un altre establiment de la zona d'igual o superior categoria i en les mateixes o millors condicions que les pactades.

Les despeses de desplaçament fins al nou establiment on s'allotjaran, la possible diferència de preu respecte del nou i qualsevol altre que es poguera originar, seran de càrrec de l'establiment que s'haja originat la sobreventa, sense perjudici que aquest, si escau, pugua repercutir aquestes despeses a l'empresa causant de la sobreventa.

Si es dona el cas que el cost total del nou allotjament és inferior al de l'establiment que ha tingut sobreventa, la persona titular d'aquest retornarà la diferència a la usuària.

LLIBRE II
DESENVOLUPAMENT DE LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I
El territori com a actiu turístic de la Comunitat Valenciana

CAPÍTOL I
Principis bàsics d'actuació

Article 21. El territori com a actiu turístic

1. Tot el territori de la Comunitat Valenciana té la consideració d'actiu turístic, per tal com és l'element essencial que sosté els seus components d'excel·lència, claus de la competitivitat turística a través de la seua posada en valor.

2. Les administracions públiques competents facilitaran la implantació i el desenvolupament racional d'activitats turístiques al territori, de manera que siguen plenament compatibles amb la conservació i la millora dels valors ambientals, culturals i paisatgístics, sempre d'acord amb la legislació vigent.

Article 22. La sostenibilitat de l'activitat turística

1. S'entén per sostenibilitat turística el conjunt d'accions encaminades a fomentar un sistema de planificació turística del territori respectuosa amb l'entorn i la societat receptora, tenint en compte les repercussions actuals i futures, econòmiques, socials i mediambientals de l'activitat turística.

2. La sostenibilitat turística haurà d'orientar les accions cap al desenvolupament d'una oferta turística basada en el territori, amb productes o segments turístics específics i amb la participació de la població local. Això facilitarà:

- a) Crear nous productes turístics i millorar els existents.
- b) Incrementar la competitivitat del sector turístic.

³ L'article 20 és modificat per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

c) Valorar els espais i els paisatges que expressen la diversitat del territori en què es produeix l'activitat turística.

d) Millorar l'accessibilitat i fomentar els modes de transport no contaminant.

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

f) Evitar la saturació en espais determinats.

3. La política turística tindrà en compte els efectes del canvi climàtic. De manera coordinada amb les administracions competents en aquesta matèria, es durà a terme un seguiment continu de l'evolució del clima al territori valencià per a valorar-ne el possible impacte en l'activitat turística, com també el possible impacte de l'activitat turística sobre el canvi climàtic.

4. Es posaran en marxa estratègies que garantisquen la sostenibilitat turística i permeten que tant residents, visitants, com agents turístics puguen contribuir:

a) A la millora dels serveis de què gaudeixen els turistes als municipis de la Comunitat Valenciana.

b) A la millora de les infraestructures i les dotacions turístiques.

c) A l'impuls de bones pràctiques laborals i a la lluita contra la precarietat laboral en el sector turístic.

d) A la lluita contra l'intrusisme i el frau en el sector de l'allotjament turístic.

e) A la promoció del medi ambient, a la gestió de residus i el desenvolupament d'un turisme sostenible.

f) A la promoció turística de la Comunitat Valenciana en el marc d'una política de desestacionalització del turisme.

Article 23. Orientació turística del patrimoni natural i cultural

1. Els béns declarats d'interès cultural i els béns declarats de rellevància local, inclosos com a tals en els catàlegs locals de béns i espais protegits i en l'Inventari general del patrimoni cultural valencià, constitueixen un actiu turístic que serà objecte de les actuacions de foment dels recursos turístics dels departaments de les administracions públiques competents en matèria de turisme, especialment mitjançant accions dirigides a millorar-ne la senyalització, la descripció i l'ús correcte, com també a millorar-ne la conservació de les infraestructures.

2. Els béns declarats d'interès cultural i els centres històrics que continguen establiments i activitats turístiques seran objecte d'una atenció específica en les accions de promoció turística de la Comunitat Valenciana. S'establiran criteris que alerten sobre la possible saturació per a evitar-la i garantir les excel·lents relacions entre visitants i persones residents.

3. Els espais naturals protegits de la Comunitat Valenciana, com a part essencial del seu patrimoni natural, constitueixen un element essencial del territori com a actiu turístic que serà objecte d'actuacions de les administracions públiques competents en matèria de turisme, dirigides tant a promocionar-los com a preservar-los i utilitzar-los racionalment, per a no posar en risc la sostenibilitat. Hauran de prevaldre les actuacions de conservació i preservació sobre les de promoció.

CAPÍTOL II

Els recursos turístics i el paisatge

Article 24. Els recursos turístics

1. Constitueix un recurs turístic qualsevol bé, valor, element o manifestació, tant material com immaterial, expressiu de la realitat geogràfica, natural, cultural, esportiva, històrica, social o econòmica de la Comunitat Valenciana que pugua generar o incrementar de manera directa o indirecta fluxos turístics, i proporcionar repercussions econòmiques favorables.

2. Tindran la consideració de recursos turístics de primer ordre els elements que, aïlladament o conjuntament, tinguen capacitat per si mateixos de generar fluxos i corrents de turisme

rellevants i contribuïsqen a reforçar la imatge de marca turística de la Comunitat Valenciana, així com la seua promoció com a destinació turística.

A l'efecte d'aquesta llei, sense caràcter exhaustiu, tenen la consideració de recursos turístics de primer ordre de la Comunitat Valenciana les manifestacions festives que compten amb la corresponent declaració d'interés turístic, les platges, els recintes congressuals i firals, els esdeveniments esportius i els festivals de música amb projecció nacional i internacional, les societats musicals de la Comunitat Valenciana en totes les seues variants, la gastronomia pròpia de la Comunitat Valenciana, la pirotècnia, el paisatge agrari i industrial i els seus usos i valors etnològics, les aigües termals i els balnearis, els béns declarats patrimoni de la humanitat i els d'interés cultural, així com els espais naturals i territorials declarats protegits. ⁴

3. Les administracions públiques que, quant a les seues competències sectorials intervinguen, gestionen o autoritzen recursos turístics de primer ordre, valoraran la circumstància esmentada en l'exercici de les seues atribucions.

El departament del Consell competent en matèria de turisme elaborarà un catàleg dels recursos turístics de primer ordre de la Comunitat Valenciana, a fi d'impulsar-ne la difusió, promoció i protecció.

4. El Consell vetlarà, en aliança amb les empreses i els professionals del sector, per la conservació i l'adequació, per al seu ús turístic sostenible, dels recursos turístics alhora que fomentará la seua transformació en actius que contribuïsqen a la configuració de productes turístics diferenciats, sempre que es garantisca la seua atenció.

Article 25. El paisatge com a recurs turístic

1. Els paisatges valencians tindran la consideració de recurs turístic, sent un element diferenciador que defineix el caràcter i identitat pròpia de la Comunitat Valenciana.

El paisatge constitueix un valor essencial del territori i, com a tal, un actiu fonamental que sosté el potencial turístic de la Comunitat Valenciana i que contribueix a la consideració d'àmbits supramunicipals com a destinacions turístiques.

2. El paisatge s'integrará en totes les polítiques turístiques que hi incidisquen i s'orientará, entre altres, per les finalitats següents:

- a) Conservar i valorar els paisatges més valuosos i socialment apreciats.
- b) Adoptar mesures que redunden en la millora, la protecció i la salvaguarda de la qualitat, tant dels paisatges naturals i rurals com dels urbans i periurbans.
- c) Condicionar la implantació d'activitats i infraestructures turístiques i procurar la gestió i conservació d'espais naturals i la conservació i posada en valor d'espais culturals.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourá la identificació i catalogació dels paisatges turístics de la Comunitat Valenciana així com l'adequada integració de l'activitat turística en els entorns paisatgístics en què es produísca.

TÍTOL II

Planificació territorial de l'activitat turística

CAPÍTOL I

L'ordenació turística de base territorial

Article 26. Planificació i estratègia turística

1. El Consell i la resta d'administracions públiques valencianes procuraran, en l'àmbit de les competències respectives, la promoció i la protecció dels recursos turístics, garantint la seua

⁴ L'apartat 2 de l'article 24 es modifica per l'article 31 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat (DOGV núm. 9501 de 30.12.2022).

utilització racional, atenció i desenvolupament sostenible així com la inclusió en els instruments de planejament territorial i urbanístic de mesures específiques per a la seua protecció i promoció.

2. En la tramitació dels instruments urbanístics de planejament, o de les seues modificacions, que contemplen explícitament, o possibiliten, la classificació i zonificació de sòls per a la implantació d'activitats turístiques, es requerirà l'informe preceptiu del departament del Consell competent en matèria de turisme, i aquest col·laborarà amb la resta de departaments i d'administracions públiques en la definició de directrius, estratègies i objectius dels plans i programes sectorials que tinguen incidència sobre els recursos turístics.

3. Correspondrà al departament del Consell competent en matèria de turisme, amb la participació dels municipis i els agents turístics, la formulació i redacció del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, que serà l'instrument bàsic de l'ordenació dels recursos turístics valencians.

4. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme definirà, amb la participació dels municipis i els agents turístics, en el marc del pla estratègic del turisme de la Comunitat Valenciana, programes d'actuació anuals o plurianuals dirigits a sectors, productes, destinacions i àmbits de gestió turística d'actuació preferent per a l'administració turística.

Article 27. Plans d'ordenació dels recursos turístics, plans d'intervenció en àmbits turístics i zones turísticament saturades

Els municipis podran elaborar un pla d'ordenació dels recursos turístics (PORT), l'objecte del qual és el de regular en el planejament, l'execució i la gestió dels sistemes generals de les infraestructures, els equipaments, els serveis i les activitats d'explotació de recursos en l'àmbit de l'ordenació turística.

Els plans d'ordenació dels recursos turístics (PORT) podran delimitar zones i àmbits turístics i de protecció, delimitar els recursos turístics, establir la densitat global màxima de població, les places d'allotjament totals, fixar-ne les dimensions i les característiques i establir paràmetres mínims o màxims de superfície, volumetria, edificabilitat i equipaments.

Així mateix, els municipis podran aprovar plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT) per a delimitar les zones turístiques saturades o madures d'acord amb els criteris legalment establerts, com també les excepcions que, per la ubicació o les característiques especials, així ho aconsellen.

Les conclusions del pla d'ordenació dels recursos turístics (PORT) es podran incorporar al pla general d'ordenació urbanística (PGOU), desenvoluparan la normativa de gestió específica relativa als recursos i els àmbits de planificació que ordenen i adaptaran la normativa urbanística vigent a aquestes conclusions.

L'administració local competent acreditarà la compatibilitat urbanística de les empreses i els establiments d'allotjament turístic del seu terme municipal.

CAPÍTOL II Municipis i espais turístics

Article 28. Els municipis i el seu caràcter turístic

1. La naturalesa turística dels municipis de la Comunitat Valenciana necessita la cobertura, per al seu desenvolupament sostenible, del departament del Consell competent en matèria de turisme a través dels plans i programes que aquest desenvolupe.

2. Aquesta naturalesa dels municipis de la Comunitat Valenciana suposarà, sense perjudici dels serveis mínims establerts amb caràcter general per la legislació bàsica sobre règim local i de les competències que puguin correspondre a altres administracions públiques, orientar la prestació dels seus serveis cap a:

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

- b) La protecció, la sostenibilitat i la promoció dels seus recursos turístics així com dels valors culturals i tradicionals de la població autòctona.
 - c) El subministrament d'informació turística veraç i completa, així com la senyalització adequada i suficient dels recursos d'atracció turística del municipi.
 - d) La salvaguarda del medi ambient i els valors ecològics com a actiu turístic del territori valencià.
3. El que disposa aquest capítol s'entendrà amb estricta respecte a la legislació bàsica sobre règim local.

Article 29. Estatut del municipi turístic

1. D'acord amb els principis generals establits en aquesta llei i la legislació sobre règim local, per decret del Consell s'aprovarà l'estatut del municipi turístic. Especialment, es tindran en compte els continguts en el codi ètic del turisme valencià.

2. Es considera municipi turístic, i podrà accedir a vies de finançament específic, aquell que complisca els criteris i les obligacions que reglamentàriament s'establisquen.

Entre els criteris, hauran de figurar la població turística; el nombre de places d'allotjament turístic i de places de segona residència; l'existència, dins del seu territori, d'algun recurs turístic de primer ordre, o l'acreditació que l'activitat turística representa la base de l'economia o, com a mínim, una part important d'aquesta.

Entre les obligacions hauran de figurar el subministrament d'informació turística veraç i completa; l'existència d'un pla municipal turístic que contemple, entre d'altres, mesures de sostenibilitat i de millora dels serveis i prestacions; la identificació, la protecció i la promoció dels seus recursos turístics de primer ordre; l'orientació del municipi cap al concepte de destinació turística intel·ligent; estratègies que reforcen la qualitat en destinació; l'adopció de l'hospitalitat com a marc de referència en l'atenció al turista, com també mecanismes per a facilitar la participació efectiva de la ciutadania i dels agents socials i econòmics en l'acció pública en matèria de turisme.

L'estatut del municipi turístic podrà diversificar la condició de municipi turístic en virtut del grau de compliment dels criteris i les obligacions establits.

3. Els municipis turístics han de ser objecte d'atenció preferent en:

- a) L'elaboració dels plans i els programes turístics de l'administració de la Generalitat.
- b) Les línies i les mesures de foment econòmic establides per l'administració de la Generalitat.
- c) Les activitats de l'administració de la Generalitat dirigides a la promoció interior i exterior del turisme.
- d) Les polítiques d'implantació o millora d'infraestructures i serveis que incidisquen especialment en el turisme i siguen impulsades pels distints departaments de l'administració de la Generalitat.

4. L'estatut del municipi turístic establirà mecanismes de finançament per a compensar l'esforç financer dels municipis turístics, motivat per l'activitat turística, en la prestació de serveis. A aquests efectes, podrà preveure mecanismes convencionals de finançament condicionat entre l'administració de la Generalitat i els municipis turístics o la participació dels municipis turístics en instruments de finançament municipal no condicionat, d'acord amb el que estableisca la legislació en matèria de règim local.

5. La condició de municipi turístic s'adquirirà després de la verificació del compliment dels criteris i les obligacions per part del departament del Consell competent en matèria de turisme, a través del procediment que, amb respecte a l'autonomia local, es regule reglamentàriament. Les sol·licituds s'entendran desestimades per silenci administratiu si ha vençut el termini per a notificar la resolució sense que aquesta s'haja practicat, d'acord amb el que s'estableix en l'apartat 1 de l'article 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. ⁵

⁵ L'apartat 5 de l'article 29 es modifica per l'article 31 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022 (DOGV núm. 9246 de 30.12.2021).

6. L'incompliment dels criteris i les obligacions donarà lloc a la pèrdua de la condició de municipi turístic, així acordada pel departament del Consell competent en matèria de turisme, amb audiència prèvia del municipi afectat i oït el Consell Valencià del Turisme.

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

1. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme:

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

b) Recolzarà les accions de promoció dels municipis que redunden en la millora de la competitivitat dels serveis turístics públics o privats que s'hi presten.

c) Fomentarà el desenvolupament d'iniciatives dirigides a la millora de qualitat percebuda per les persones usuàries de serveis turístics i visitants, de la gestió sostenible de l'espai turístic i l'accessibilitat integral als seus recursos turístics.

d) Recolzarà accions que redunden en el benestar de les persones residents.

2. El suport esmentat s'instrumentalitzarà, entre altres mecanismes, a través de línies d'incentius amb aquesta finalitat i la gestió i coordinació de les quals correspondrà al departament responsable de l'execució de la política turística.

3. El departament promourà el marc normatiu incentivador que siga necessari per a fomentar la promoció i el desenvolupament de projectes encaminats a millorar la prestació de serveis turístics, incrementar la qualitat, millorar el medi ambient, el paisatge dels entorns turístics, l'accessibilitat integral i la posada en valor dels recursos turístics municipals, i els municipis valencians podran imputar a les línies d'incentius que es convoquen aquelles partides de despesa que responguen, de forma inequívoca, a l'esforç pressupostari addicional contret per la prestació de serveis relacionats amb el seu caràcter turístic.

Article 31. Configuració dels espais turístics supramunicipals

1. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme promourà instruments de planificació territorial tendents a identificar els distints espais turístics supramunicipals en els quals s'estructura el territori de la Comunitat Valenciana i orientarà els seus programes d'actuació basant-se en el component litoral, urbà i d'interior d'aquests.

2. Així mateix, el departament esmentat promourà iniciatives de caràcter supramunicipal basant-se en els espais turístics identificats i generarà sinergies entre espais de litoral, urbans i d'interior en el marc de les directrius de compliment obligatori que es definisquen en el Pla d'espais turístics de la Comunitat Valenciana. El procediment d'elaboració del pla, el seu abast, principis rectors, aprovació, vigència i mecanismes d'avaluació i seguiment de la seua execució, seran establits reglamentàriament.

CAPÍTOL III

La destinació turística Comunitat Valenciana,
els seus productes i marques

Article 32. La destinació turística Comunitat Valenciana

1. El conjunt del territori valencià és en si mateix una destinació turística i correspondrà al departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme la generació dels mecanismes necessaris per a la seua promoció, comunicació i difusió de la seua imatge en els mercats turístics.

2. Els municipis de la Comunitat Valenciana promouran, en cooperació amb el departament esmentat i en el marc de les seues competències respectives, accions dirigides a millorar el posicionament de la Comunitat Valenciana com a destinació turística de qualitat garantint l'harmonia entre visitants i residents.

3. Aquest capítol s'entendrà amb estricta respecte a la legislació bàsica sobre règim local.

Article 33. Els productes turístics i marques turístiques territorials

1. Constitueixen productes turístics de la Comunitat Valenciana el conjunt de components tangibles i intangibles que inclouen recursos i atractius, equipaments i infraestructures, serveis i activitats recreatives i imatges i valors simbòlics la finalitat dels quals és satisfer els requeriments i expectatives de les persones usuàries de serveis turístics.
2. L'especificitat en els seus distints components, singularitat i segment de la demanda a què s'orienta cada producte, seran els paràmetres a considerar en la seua vinculació amb la imatge de marca de la destinació Comunitat Valenciana.
3. Les marques turístiques de la Comunitat Valenciana són distintius exclusius, titularitat de les administracions públiques competents en matèria de turisme, que prestigien recursos, productes i serveis turístics i fomenten una imatge de qualitat de l'oferta turística valenciana en els mercats nacionals i internacionals.
4. La creació, modificació o extinció de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana, requerirà un acte administratiu degudament motivat de l'òrgan competent en matèria de turisme de l'administració pública corresponent.

En el cas de creació d'una nova marca, l'acte administratiu esmentat haurà d'especificar l'àmbit, recursos, productes i serveis a què s'estén, així com les normes de la seua utilització, i acreditar la consulta sobre el registre oficial de marques semblants (nacionals, comunitàries i internacionals) en el localitzador de marques de l'Oficina Espanyola de Patents i Marques. La inscripció de la marca en el registre de marques se sol·licitarà en la mateixa data en què es dicte l'acte administratiu esmentat.

5. El departament del Consell competent en matèria de turisme mantindrà actualitzada i publicarà un llistat de les marques turístiques institucionals de la Comunitat Valenciana. Amb aquest fi, la creació de les marques turístiques per entitats locals serà comunicada al departament esmentat.
6. Sense perjudici d'això, la creació, modificació, extinció i utilització de les marques turístiques estarà subjecta al que preveu la Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques, i a les disposicions que la despleguen.
7. L'administració pública titular d'una marca turística de la Comunitat Valenciana haurà de crear, mantenir i promocionar canals d'informació, fàcilment accessibles, que disposen de tota la informació vinculada a la marca, com també desenvolupar totes les actuacions de publicitat institucional que crega oportunes per a promocionar-la. Tot això, almenys, en valencià, castellà i anglès; a més, en els idiomes propis de mercats exteriors, especialment francès, italià, alemany, holandès, rus i xinès.

Article 34. La marca «Comunitat Valenciana»

1. La marca turística «Comunitat Valenciana» és una marca turística global que integra les altres marques turístiques de la Comunitat Valenciana per a la promoció interior i exterior de tots els seus recursos, productes i serveis turístics per mitjà d'una imatge comuna.
2. El Consell promocionarà la imatge de la Comunitat Valenciana com a marca turística global en els mercats que estime adequats. En aquesta activitat podran col·laborar les entitats municipals i supramunicipals i altres entitats privades, com a reflex de la pluralitat de l'oferta turística.
3. El departament del Consell competent en matèria de turisme podrà establir convenis per a la inclusió de la marca «Comunitat Valenciana» i dels seus logotips i lemes en les campanyes de promoció turística impulsades per les entitats locals supramunicipals i empreses.
4. El departament esmentat podrà declarar obligatòria la inclusió de la marca «Comunitat Valenciana» i dels seus logotips i lemes en les campanyes de promoció impulsades per empreses i associacions turístiques que compten amb l'aportació de fons públics de la Generalitat.

Article 35. Sistema integrat de marques de destinació

1. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà les marques de les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana amb els següents objectius:

- a) Vetlar pel correcte posicionament i la imatge diferencial de la marca global Comunitat Valenciana en els mercats turístics.
 - b) Identificar els elements associats a la marca per a la seua millor difusió.
 - c) Realitzar una supervisió continuada de l'estratègia de comunicació de la marca global «Comunitat Valenciana», així com identificar les submarques que s'integraran en l'estratègia esmentada, que haurà de tenir una orientació definida als clients finals i al mercat turístic en general.
 - d) Dissenyar una estructura de marques eficients vinculada als diferents productes i destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana que done coherència a l'estratègia de comunicació i que garantisca una política de màrqueting coordinada i cohesionada en el conjunt del territori.
 - e) Establir un sistema d'indicadors, així com un sistema de governança de les marques, que asseguren una adequada convivència entre totes elles.
 - f) I, en general, garantir la correcta i eficaç implantació d'un sistema integrat de marques de destinació.
2. En tot cas, la utilització de les marques turístiques de la Comunitat Valenciana es realitzarà d'una forma proporcional i adequada i s'adaptarà als interessos del mercat a què es dirigeixca. Això, sense perjudici del que estableix el règim jurídic aplicable a les competències de la Comunitat Valenciana, en el marc de la Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques.

TÍTOL III

Impuls de la competitivitat turística

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 36. Impuls del turisme

1. S'entén per impuls del turisme l'activitat encaminada a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a través de mesures concretes tendents a la millora de la competitivitat, l'ocupació i la internacionalització de les empreses i els seus professionals.
2. Les accions d'impuls del turisme que realitzen les administracions públiques a la Comunitat Valenciana seran concordes amb els programes d'impuls de l'activitat turística que aprobe el Consell.
3. El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme oferirà suport tècnic a la resta d'administracions amb relació a les iniciatives d'impuls del turisme que emprenguen, amb l'objectiu de generar sinergies tendents a millorar conjuntament l'oferta turística valenciana, en el marc de la sostenibilitat del medi ambient i l'òptima relació entre visitants i residents.
4. L'acció d'impuls del turisme perseguirà els objectius següents:
 - a) Diversificació, segmentació i desestacionalització de l'oferta turística, com també impuls del desenvolupament turístic sostenible.
 - b) Posada en valor i conservació dels recursos turístics vinculats essencialment al patrimoni cultural i natural, en coordinació amb la resta d'administracions amb competències en aquest tema, com també revitalització i difusió dels costums, les festes, les tradicions o la gastronomia de la Comunitat Valenciana.
 - c) Modernització de l'oferta turística mitjançant l'actualització d'instal·lacions, infraestructures i serveis i la millora de la productivitat i la competitivitat,
 - d) Potenciació dels ensenyaments turístics i de la qualificació dels professionals del sector mitjançant el reciclatge professional, l'especialització i la formació continuada i permanent.

Article 37. Concepte de competitivitat turística

S'entén per impuls de la competitivitat turística l'actuació de les administracions públiques encaminada a la potenciació de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana mitjançant mesures concretes tendents a la millora de la competitivitat de les destinacions, de les empreses, els productes i l'accés al mercat laboral dels professionals del sector, així com a l'assimilació i aprofitament del coneixement transferit.

Article 38. Accions per a l'impuls de la competitivitat del sector turístic

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, dins de l'àmbit de les seues competències respectives, estimularan la millora de la competitivitat del sector turístic valencià mitjançant, entre altres, les accions següents:

- a) Promoció turística de la Comunitat Valenciana, l'impuls de la seua imatge i l'atenció a les persones usuàries de serveis turístics.
- b) Creació, millora i manteniment d'infraestructures i de serveis que promoguen un desenvolupament sostenible, responsable i eficient en el turisme valencià.
- c) Foment de la modernització del teixit empresarial, la configuració de productes turístics i el seu posicionament en els mercats.
- d) Impuls de la qualitat de l'oferta i la prestació de serveis turístics innovadors mitjançant la millora contínua de l'hospitalitat, la sostenibilitat i l'accessibilitat integral.
- e) Formació i qualificació permanent de les persones professionals del sector, potenciant sistemes d'acreditació de formació i experiència professional.
- f) Establir mecanismes de comunicació, i divulgació necessaris perquè els valors ètics d'un turisme equitatiu, responsable i sostenible definisquen el caràcter, la personalitat i el reconeixement social de l'oferta turística.
- g) Suport a iniciatives emprenedores vinculades a activitats turístiques i d'oci així com a serveis dirigits al gaudi del producte turístic.
- h) Foment de l'R+D+I i l'anàlisi estadística de l'evolució del turisme de la Comunitat Valenciana, els seus productes i mercats, per mitjà de l'elaboració d'estudis i investigacions que contribuïsquen a conèixer la seua evolució, planificar el seu desenvolupament i promoure la seua millora.
- i) Afavorir la cooperació interempresarial dels distints agents econòmics i socials a través de l'associacionisme i integració empresarial i zonal.
- j) Impulsar estructures professionals i laborals que garantisquen l'estabilitat, la qualitat i l'excel·lència.

CAPÍTOL II**Instruments per a la promoció turística****Article 39. La promoció turística**

S'entén per promoció turística el conjunt d'actuacions que realitza el Consell, mitjançant les quals afavoreix el coneixement i consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, contribueix a la fidelització de les persones usuàries de serveis turístics i facilita la comercialització del producte turístic, en el mercat nacional i internacional, sense perjudici de les competències de l'Estat.

Article 40. Objectius de la promoció turística

Són objectius bàsics de la promoció turística de la Comunitat Valenciana els següents:

- a) Consolidar la Comunitat Valenciana com una de les principals destinacions turístiques a nivell nacional i internacional.
- b) Determinar i impulsar mecanismes per a la desestacionalització de l'activitat turística.

c) Potenciar, dins i fora del seu àmbit territorial, les accions de promoció de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana i de les seues marques, productes i recursos, especialment d'aquells que s'ajusten als nous requeriments de la demanda i els que necessiten una major consolidació per a constituir referents turístics.

Article 41. Línies bàsiques d'actuació

Per a la consecució dels objectius de la promoció turística de la Comunitat Valenciana, el Consell, a través del departament competent en matèria de turisme i de les entitats adscrites a aquest, desenvoluparà les actuacions següents:

a) Determinar i desenvolupar les actuacions conduents a facilitar la correcta comercialització de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana, incentivant la demanda per mitjà de les oportunes accions de promoció que es projecten dins i fora del seu àmbit territorial.

b) Programar i executar campanyes dirigides a afavorir el coneixement i la consolidació de la Comunitat Valenciana com a destinació turística, integrant la diversitat de recursos i la qualificació i qualitat de les seues activitats i serveis.

c) Diversificar la imatge turística de la Comunitat Valenciana, complementant la seua oferta amb la incorporació de totes les seues possibilitats capaces d'atraure els diferents segments de la demanda.

d) Comunicar i fomentar l'eficàcia, la qualitat, la diferenciació i la competitivitat dels productes turístics que, en el seu conjunt, componen l'oferta del sector turístic valencià.

e) Fomentar la participació de les distintes administracions públiques i dels agents implicats del sector turístic en les activitats de promoció, com fires i certàmens relacionats amb el sector, tant en l'àmbit nacional com internacional, així com en canals o mitjans de distribució en línia i propiciar escenaris de comàrqueting.

Article 42. La xarxa Tourist Info

La xarxa Tourist Info es configura com un instrument de desenvolupament de la política turística de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana i s'orienta a proporcionar un conjunt integral de serveis d'informació turística durant tot l'any, contribueix a difondre el coneixement dels seus recursos i productes, facilita assistència i orientació turística, fomenta l'hospitalitat i coadjuva a optimitzar la gestió de l'experiència turística.

Excepcionalment, en el marc de la xarxa Tourist Info, es podran habilitar punts d'informació en cooperació amb entitats locals interessades o empreses del sector.

Article 43. El portal turístic de la Comunitat Valenciana

1. El portal turístic de la Comunitat Valenciana es configura com a plataforma de promoció turística i incorporarà la publicitat institucional en matèria de turisme, informació sobre activitats, productes i serveis turístics i qualsevol altra informació que es considere d'interès per a qualsevol usuari o usuària turística.

2. El portal web inclourà un enllaç visible i fàcilment accessible a una bústia de suggeriments i queixes, com també disposarà d'un enllaç per a presentar, de manera àgil i eficaç, denúncies d'oferta il·legal, publicitat enganyosa i similars.

Així mateix, aquest portal web serà accessible amb la finalitat que les persones amb discapacitat puguen percebre, entendre, navegar i interactuar amb el web.

3. El departament del Consell competent en matèria de turisme gestionarà i actualitzarà els continguts del web amb la celeritat necessària per a la seua eficàcia i vetlarà per la seua veracitat.

CAPÍTOL III Instrumentes per a la gestió turística

Article 44. Concepte

1. Es consideren instruments de gestió les actuacions singulars i sistemes de treball promoguts pel Consell a través de Turisme Comunitat Valenciana, orientats a millorar la competitivitat turística i a propiciar una gestió més eficient de l'activitat.
2. Els instruments de gestió estaran orientats a l'impuls de la rendibilitat de les empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana, a la formació dels professionals del sector, al foment del coneixement turístic a través de l'R+D+I i de l'anàlisi estadística i a l'impuls de la qualitat turística.

Article 45. Ajudes i subvencions al sector turístic

1. Les accions de foment de l'activitat turística podran instrumentar-se mitjançant línies d'ajuda i atorgar subvencions als agents del sector turístic de la Comunitat Valenciana com a mecanisme d'estímul per a la consecució dels fins de la política turística.
2. La concessió d'ajudes i subvencions al sector turístic es realitzarà d'acord amb els principis de transparència, publicitat, objectivitat i igualtat, respectant les normes generals sobre la lliure transparència i el dret de la Unió Europea i d'acord amb el que preveu la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions, o la normativa que la substituïska.

En nom del principi de vertebració, objecte d'aquesta llei, el departament del Consell competent en matèria de turisme promourà l'impuls socioeconòmic adequat al sector turístic de l'interior de la Comunitat Valenciana en els pressupostos de la Generalitat Valenciana.

3. A l'hora d'atorgar ajudes i subvencions als agents del sector turístic, s'han de tenir en compte, d'acord amb el codi ètic del turisme, criteris socials, mediambientals i de dignificació laboral i social. Els plans de control de les diferents línies subvencionals, regulats en l'article 169 de la Llei 1/2015, d'hisenda pública valenciana, sector públic instrumental i subvencions, han de comprendre expressament, dins de les actuacions de comprovació material i com a part del control de qualitat, la verificació del compliment de la normativa social i ambiental, dels compromisos ètics, socials i ambientals que s'hagen establert i dels compromisos assumits pel beneficiari.⁶

4. Es facilitarà i promourà l'accés dels establiments turístics o de les entitats locals a les ajudes estatals que puguen millorar la competitivitat del sector turístic a la Comunitat Valenciana. Així mateix, es podran establir ajudes o subvencions complementàries a les establides per l'Estat.

5. Per a fomentar la qualitat de la gestió de la indústria turística i, per extensió, de la qualitat de les condicions dels treballadors i les treballadores, es promouran subvencions i ajudes a aquelles empreses turístiques i prestadors de serveis turístics que duguen a terme una política de prevenció en riscos laborals que millore la qualitat dels llocs de treball, d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, actualitzada en data de 29 de desembre de 2014.

Article 46. Professionalització del sector turístic

1. El principal actiu del sector turístic valencià el constitueixen els seus recursos humans, elements clau de l'èxit de les empreses i destinacions turístiques, per la qual cosa la formació i el reciclatge constitueixen un eix clau de la política del Consell en matèria turística.
2. L'impuls, desplegament i execució de la política del Consell en matèria de formació professional per a l'ocupació en el sector turístic, i de suport i estímul a les persones emprenedores en aquest àmbit, correspon al departament competent en matèria de turisme.
3. El departament del Consell competent en matèria de turisme, a través de les entitats i centres que en depenguen, desenvoluparà plans de formació amb l'objectiu de contribuir a la professionalització del sector així com a la qualificació i especialització de professionals en les

⁶ L'apartat 3 de l'article 45 es modifica per l'article 32 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**.

especialitats que demane el mercat, incloses les vinculades a la modernització dels serveis, el coneixement d'idiomes, els coneixements de noves tecnologies i serveis complementaris que resulten d'especial rellevància en temes turístics.

4. El Consell promourà l'adaptació dels programes de formació turística reglada a les necessitats de les empreses del sector i procurarà que la formació per a l'ocupació siga pràctica, especialitzada i adaptada a les peculiaritats del model turístic de la Comunitat Valenciana.

Igualment, establirà mecanismes dirigits a facilitar la formació necessària perquè el personal professional del sector turístic valencià aprenga a conèixer i respectar tant la cultura del poble valencià i la seua hospitalitat, com a comunitat receptora, com la dels turistes que la visiten, les seues formes de vida, gustos i tradicions. Al seu torn, en el marc de l'ètica de convivència entre turistes i habitants, s'inclourà formació per a transmetre al turista adequadament els comportaments respectuosos cap a la societat valenciana.

Amb aquesta finalitat, es proporcionarà la formació necessària per al coneixement del valencià al personal professional del sector turístic.

5. El Consell propiciarà la unificació de criteris en els programes d'estudis de formació reglada i ocupacional no universitària i promourà l'accés a la formació contínua dels treballadors del sector. Per a això, i a través del departament competent en matèria de turisme, podrà subscriure acords, protocols i convenis de col·laboració amb els centres educatius de la Comunitat Valenciana que elaboren programes i plans d'estudis en matèria turística tendents a elevar la competitivitat del sector.

6. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, convocarà periòdicament, amb publicitat suficient i en règim de concurrència competitiva, beques dirigides a la millora i especialització professional de joves amb titulació per a completar la seua formació.

7. Els centres de turisme (CDT), adscrits al departament competent en matèria de turisme, estan dedicats a la formació, qualificació i foment de la inserció professional en l'àmbit turístic, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres òrgans en matèria de formació professional. Igualment, des dels CDT s'impulsaran actuacions dirigides específicament tant al reciclatge del personal professional del sector com a afavorir l'impuls de les empreses turístiques.

Per a assolir el principi de vertebració, objecte d'aquesta llei, el departament del Consell competent en matèria de turisme impulsarà la creació d'un CDT interior per a cadascuna de les tres províncies de la Comunitat Valenciana.

8. El Consell promourà mecanismes dirigits a garantir l'excel·lència en les relacions laborals.

Article 47. Accions d'R+D+I

1. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, fomentarà la cultura de la recerca, el desenvolupament i la innovació (R+D+I) entre els agents professionals del sector turístic valencià, amb l'objectiu de millorar la competitivitat de les empreses, els productes i les destinacions turístiques, la seua sostenibilitat social i ambiental i les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià.

2. Així mateix, aquest departament aprofundirà en la investigació i l'anàlisi de l'evolució del sector turístic en una doble vessant: l'anàlisi de les operacions estadístiques nacionals o regionals d'àmbit turístic i la transferència de resultats al sector com a instrument dirigit a millorar-ne el coneixement, orientar-ne la innovació i incrementar-ne la competitivitat i la sostenibilitat.

3. Els programes d'anàlisi de l'activitat turística procuraran la col·laboració de les altres administracions públiques a l'efecte d'evitar solapaments i promoure sinergies beneficioses per al conjunt del sector turístic valencià.

4. L'Institut Valencià de Tecnologies Turístiques (Invattur) és el centre adscrit al departament competent en matèria de turisme, especialitzat en la generació i transferència de coneixement turístic i una plataforma de trobada dels agents del sector turístic per al desenvolupament de projectes d'R+D+I, i l'adaptació a les noves tendències del mercat turístic que s'ocupa de l'impuls a la investigació, el desenvolupament tecnològic i de la innovació en el sector turístic, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres òrgans del Consell.

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

1. El departament del Consell competent en matèria de turisme promourà un sistema d'intel·ligència turística i transferència de coneixement orientat a l'anàlisi, estudi i difusió dels comportaments i tendències de la demanda turística amb l'objectiu d'aportar valor afegit als agents turístics valencians en el seu procés de millora de la qualitat i increment de la seua competitivitat.
2. Són fins del sistema d'intel·ligència turística i transferència del coneixement:
 - a) Establir un sistema d'informació estadística que garantisca la fiabilitat de les dades obtingudes i la seua actualització permanent.
 - b) Elaborar la informació de caràcter microeconòmic i macroeconòmic de l'oferta i la demanda en el sector turístic de la Comunitat Valenciana que desenvolupe el màxim potencial del territori i permeta la presa avançada de decisions estratègiques.
 - c) Determinar l'evolució natural del mercat turístic, cosa que permetrà a les empreses i destinacions de la Comunitat Valenciana avançar-se a la competència.
 - d) Analitzar la situació present i futura dels mercats emissors nacionals i internacionals, els interessos específics, els patrons de consum dels diferents viatgers i viatgeres, les seues necessitats tecnològiques, socials, mediambientals o de qualsevol altre ordre que permeten a la Comunitat Valenciana ser una destinació turística mediterrània basada en l'acollida, la innovació, l'ètica i la competitivitat.
 - e) Identificar les necessitats d'actuació immediata, les tendències que permeten avançar-nos als canvis i liderar la coordinació que adequen l'oferta turística de la Comunitat Valenciana a les necessitats reals del mercat turístic actual.
 - f) Elaborar informes sobre la situació turística de la Comunitat Valenciana i analitzar l'evolució dels indicadors que faciliten conèixer l'evolució del model.
3. El tractament de la informació que s'obtinga estarà alineat amb els objectius que establisca el Pla valencià d'estadística i així respondrà al caràcter estratègic que el turisme té en l'economia i l'ocupació de la Comunitat Valenciana.
4. El departament del Consell competent en matèria de turisme vetlarà per la participació activa dels agents turístics valencians en el sistema d'intel·ligència turística i transferència del coneixement, així com en la difusió pels seus canals d'informació del coneixement compartit que es genere.
5. La informació pública i les dades que es generen en els apartats anteriors d'aquest article s'incorporaran gradualment i en funció del compliment de requisits tècnics al portal de dades obertes de la Generalitat, d'acord amb les condicions de reutilització de la informació pública previstes en la normativa vigent. ⁷

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

1. El departament del Consell amb competències en matèria de turisme impulsarà, a través del programa Qualitur, una estratègia d'actuació global per a la millora de la qualitat en l'oferta i prestació dels serveis turístics dissenyant i desenvolupant actuacions dirigides a fomentar una oferta sostenible i accessible, així com una òptima, hospitalària i igualitària atenció a les persones usuàries de serveis turístics i visitants, la satisfacció de les seues expectatives i la seua fidelització a través de la millora continuada dels productes o serveis de què fan ús.
2. A més d'altres mesures de foment incloses en aquesta llei, el Consell podrà desenvolupar les següents actuacions dirigides a millorar la cultura de la qualitat del sector turístic:
 - a) Impuls del sistema de qualitat turística espanyola i col·laboració amb els seus ens de gestió i promoció.
 - b) Suport a la implantació de sistemes de qualitat en destinacions i en productes.
 - c) Promoció d'activitats d'avaluació i obtenció per les organitzacions turístiques de certificats de gestió de la qualitat, gestió mediambiental, hospitalitat, responsabilitat social i accessibilitat global.

⁷ L'apartat 5 de l'article 48 és introduït per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

- d) Foment de la implantació de sistemes i controls de qualitat en col·laboració amb els agents turístics de la Comunitat Valenciana.
- e) Posada en marxa de plans de qualitat dirigits a les empreses turístiques valencianes que tinguen en compte la seguretat, l'habitabilitat, el manteniment i l'eficiència energètica de les instal·lacions; les condicions sanitàries, ambientals i alimentàries, o la reducció de la producció de residus, entre altres aspectes, com també l'elaboració de cartes de serveis d'acord amb criteris de qualitat. Així mateix, l'administració turística comprovarà periòdicament el compliment dels plans de qualitat.
- f) Promoció dels distintius de qualitat, gestió mediambiental, accessibilitat i bon govern.
- g) Coordinació amb els serveis d'inspecció turística i promoure la correcció de deficiències en infraestructures, instal·lacions i equipaments turístics.
- h) Col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris, sindicals, empresarials, i de treballadors i treballadores més representatives per a conèixer punts de vista i suggeriments de millora de qualitat en el sector.
- i) Foment de l'elaboració, d'acord amb les diferents escales territorials i administracions competents, de plans específics de sostenibilitat del sector turístic, orientats a garantir la convivència, la sostenibilitat ambiental i social com també a assegurar les sinergies amb la resta del sistema productiu valencià.
- j) En general, qualsevol altra acció pública o de suport de la iniciativa privada dirigida a promoure la prestació dels serveis turístics de qualitat que trasllade als usuaris i usuàries turístics una imatge d'excel·lència vinculada a la destinació Comunitat Valenciana.

Article 50. Senyalització turística

S'establirà reglamentàriament una senyalització turística homogènia que facilite l'accessibilitat i el coneixement dels diferents recursos i destinacions turístiques, així com la senyalització que haja de ser utilitzada per les administracions públiques i pels empresaris per a identificar i informar sobre recursos i establiments turístics a la Comunitat Valenciana.

Article 51. Distintius, premis i reconeixements

1. El Consell, a través del departament competent en matèria de turisme, podrà crear distintius, premis i reconeixements a l'efecte de promoció turística. El procediment i els requisits per a l'obtenció i l'ús s'establiran reglamentàriament. En tot cas, per a la concessió es ponderarà que les persones i entitats destinatàries ajusten la seua activitat als principis bàsics del Codi ètic mundial per al turisme.

Això últim s'entén sense perjudici que els agents turístics puguen obtenir i exhibir certificats i distintius expedits per entitats de certificació de sistemes de qualitat especialitzats en l'àmbit turístic.

2. Així mateix, el departament esmentat podrà crear i atorgar distincions com medalles, premis i altres guardons, en reconeixement i estímul a les actuacions públiques o privades realitzades pels agents turístics de la Comunitat Valenciana tendents a la consecució d'un sector turístic més competitiu.

LLIBRE III
L'ACTIVITAT TURÍSTICA

TÍTOL I
Ordenació del sector turístic

CAPÍTOL I
Disposicions generals

Article 52. Activitats i serveis turístics

Es consideren activitats i serveis turístics els de:

- a) Allotjament.
- b) Organització, intermediació i comercialització del producte turístic.
- c) Organització, prestació o realització de serveis de turisme actiu i ecoturisme.⁸
- d) Restauració.
- e) Entreteniment, salut, terapèutiques, esportives, ocupacionals, culturals, congressuals, acadèmiques i qualsevol que comporte esplai i oci, així com altres serveis complementaris quan s'oferisquen amb fins turístics, o puguen comportar aquests fins.
- f) Difusió, assessorament i informació sobre recursos i manifestacions històriques, artístiques, culturals o qualssevol altres de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana. Professi6 de guia oficial de turisme i mediador turístic.

Article 53. Exercici de l'activitat i prestaci6 de serveis turístics

1. L'exercici de l'activitat turística empresarial és lliure i qualsevol prestador de serveis turístics podrà establir-se lliurement a la Comunitat Valenciana, sense altres limitacions que les establides en aquesta llei i la resta de normes legals i reglamentàries aplicables, de conformitat amb la legislaci6 civil i mercantil.

2. En el marc del que disposen la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, i la resta de normes amb rang de legislaci6 bàsica que les despleguen o substituïsquen, per a la realitzaci6 de les activitats i prestaci6 dels serveis a què es refereix l'article anterior, les empreses turístiques i prestadores de serveis informaran l'administraci6 turística sobre l'inici i cessament de la seua activitat o les modificacions que durant aquesta puguen produir-se, per mitjà de la presentaci6, segons els casos, d'una comunicaci6 o declaraci6 responsable, de conformitat amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, o normes que la substituïsquen. Posteriorment, l'6rgan competent inscriurà d'ofici les empreses en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana o cancel·larà la inscripci6 en el registre esmentat, segons què s'haja comunicat, sense perjudici de les facultats de comprovaci6, control i inspecci6 que tinga atribuïdes i del que hi ha establert en l'apartat tres del present article.

La comunicaci6 o declaraci6 responsable no serà una exigència prèvia per a l'exercici de l'activitat per a les empreses que, de forma legal, exercisquen activitats i serveis en altres comunitats autònomes o Estats membres de la Unió Europea, d'acord amb els requisits legalment establerts. No obstant això, en aquests casos, quan l'exercici de l'activitat o la prestaci6 de serveis estiguen vinculats a una instal·laci6 turística de qualsevol tipus, reglamentàriament es podrà exigir una declaraci6 responsable vinculada a la seua idoneïtat i legalitat.

El departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme tindrà permanentment publicats i actualitzats en la seua pàgina web models de comunicaci6 i declaraci6 responsable.

⁸ La lletra c de l'article 52 es modifica per l'article 31 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**.

3. Realitzada la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, aquesta haurà de començar de forma efectiva en el termini màxim de dos mesos. En cas contrari, aquelles quedaran sense efecte i es procedirà, prèvia instrucció de l'oportú expedient en què es donarà audiència a la persona interessada, a la baixa i cancel·lació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

4. La inexactitud, falsedat o omisió, de caràcter essencial, de qualsevol dada o informació que s'incorpore a una comunicació o declaració responsable, o la no-presentació de la documentació que siga, si és el cas, requerida per a acreditar el compliment del que declara o comunica, determinarà la impossibilitat de continuar amb l'exercici de l'activitat i la prestació del servei des del moment que es tinga constància de tals fets, sense perjudici de les responsabilitats penals, civils o administratives que pertoquen.

Així mateix, la resolució administrativa que declare tals circumstàncies podrà determinar l'obligació de la persona interessada de restituir la situació jurídica al moment previ a l'exercici de l'activitat o del servei corresponent. Igualment, podrà determinar la impossibilitat d'instar un nou procediment amb el mateix objecte durant un període màxim de quatre anys.

La resolució d'aquest tipus de procediments administratius haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des del seu inici.

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

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

5. La modalitat i, si és el cas, classificació amb què s'inscriba l'activitat o l'establiment en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana es mantindrà mentre siguen complits els requisits tinguts en compte en efectuar-la, i mentre persistisca el seu caràcter turístic, i podrà revisar-se d'ofici o a petició de part, prèvia instrucció de l'oportú procediment. La revisió esmentada podrà donar lloc a una variació de la seua classificació o a la seua baixa en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana. La resolució d'aquest tipus de procediments haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des que s'haja iniciat.

6. Fins transcorreguts tres mesos des de la notificació de la denegació o la cancel·lació i baixa de la inscripció en el registre, no podrà presentar-se una nova comunicació prèvia o declaració responsable d'inici d'activitat que, en tot cas, haurà d'anar acompanyada de la documentació que acredite el compliment dels requisits establits en la normativa vigent, i podrà ser objecte d'inspecció prèvia a la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Article 54. Activitat clandestina i oferta il·legal

1. La publicitat o comercialització per qualsevol mitjà de difusió o la realització efectiva d'una activitat turística o prestació de serveis sense haver presentat la comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, tindrà la consideració d'oferta il·legal o activitat clandestina i implicarà la incoació del corresponent expedient sancionador amb subjecció al que disposa aquesta llei.

2. Es prohibeix la utilització de denominacions de qualsevol activitat turística que puguen induir a error sobre la classificació, les categories o les característiques de l'activitat.

Es prohibeix que els allotjaments no inscrits en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana utilitzen les denominacions «vacacional», «turístic» o semblants.

3. L'activitat clandestina, l'oferta il·legal, l'intrusisme i la competència deslleial seran objecte de control, seguiment i sanció, i l'administració competent en inspecció turística habilitarà els mecanismes, plataformes en línia i qualsevol que siga necessària per a permetre la presentació àgil i eficaç de denúncies sobre aquestes qüestions mencionades.

Especialment, es controlaran les actuacions d'aquesta índole que facen ús de les noves tecnologies.

Article 55. Empreses i establiments turístics

1. Són empreses turístiques les persones físiques o jurídiques que, en nom propi, amb ànim lucratiu de manera professional i habitual, bé de manera permanent o temporal, realitzen qualsevol de les següents activitats o presten algun dels serveis següents:

- a) Allotjament turístic.
- b) Mediació turística i agències de viatges.
- c) Entreteniment i oci, turisme actiu i ecoturisme. ⁹
- d) Restauració.
- e) Serveis complementaris.
- f) Balneari, hotel balneari i vila termal.

2. Es consideren establiments turístics els locals, instal·lacions o infraestructures estables oberts al públic i preparats de conformitat amb la normativa aplicable al cas, en els quals les empreses turístiques i la resta de prestadors realitzen o presten algun dels seus serveis.

Article 56. Qualitat, accessibilitat i seguretat d'instal·lacions i serveis

Les empreses turístiques, en tot moment, hauran de conservar en bon estat les seues instal·lacions i oferir el nivell de serveis d'acord amb la classificació i categoria turística obtinguda, vetllant especialment pel compliment de les mesures de seguretat i accessibilitat que legalment s'establisquen.

L'incompliment d'aquesta obligació podrà donar lloc a la revisió prevista en l'apartat 5 de l'article 53 d'aquesta llei.

Es podrà requerir als titulars dels establiments turístics l'execució de les obres de conservació i millora de les instal·lacions i de l'equipament, si és el cas, que resulten necessàries per al manteniment del nivell de qualitat que va motivar la classificació de l'establiment en la categoria originària.

Article 57. Sostenibilitat i integració paisatgística

1. L'activitat dels establiments turístics s'ajustarà a les bones pràctiques mediambientals incorporant tècniques de sostenibilitat dirigides a reduir el consum energètic i la producció de residus, utilitzar productes reciclables, minimitzar l'emissió de fums i olors a l'exterior, insonoritzar àrees concorregudes i sorolloses i traslladar a les persones usuàries les bones pràctiques esmentades.
2. Els establiments turístics procuraran contribuir a la millora de l'entorn i a la integració paisatgística en aquest millorant el seu valor estètic i minimitzant l'impacte visual per mitjà d'una neteja i aparença exterior adequada, especialment en zones naturals i centres històrics.
3. L'aplicació de bones pràctiques mediambientals i d'elements de millora de l'entorn i integració paisatgística podrà ser considerada per a assignar una determinada categoria a un establiment turístic en els termes que reglamentàriament es determine.
4. Les activitats turístiques respectaran i conservaran el patrimoni cultural i natural de la Comunitat Valenciana i procuraran l'harmonia amb altres sectors productius.

Article 58. Distintius

En tots els establiments turístics serà obligatòria l'exhibició de la corresponent identificació del tipus d'establiment, de la seua modalitat, grup i categoria, en lloc visible i en els termes reglamentàriament establits.

Article 59. Assegurances i garanties

A les persones que realitzen les activitats o presten els serveis turístics a què es refereix l'article 52 d'aquesta llei, se'ls exigirà la subscripció d'una assegurança de responsabilitat civil,

⁹ La lletra c de l'apartat 1 de l'article 55 es modifica per l'article 31 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**.

o una altra garantia equivalent, per a cobrir els danys i perjudicis que puguen provocar en el desenvolupament de la seua activitat.

Reglamentàriament es fixaran les cobertures mínimes a contractar, la suma màxima d'indemnització per anualitat i sinistre, les franquícies, si és el cas, la justificació documental de la seua subscripció, el col·lectiu objecte de l'assegurança, si és el cas, i qualssevol altres condicions.

Article 60. Preus i reserves dels serveis turístics

El règim de preus i reserves aplicable a les activitats i serveis turístics serà el que es determine reglamentàriament. En tot cas, el règim de preus i reserves serà objecte d'una publicitat accessible, visible i fàcilment llegible per a coneixement i consulta per les persones usuàries i es trobaran sempre a disposició d'aquestes.

Article 61. Dispenses

1. L'administració turística valenciana, ponderant en el seu conjunt les circumstàncies existents, i amb un informe previ tècnic, podrà raonadament dispensar amb caràcter excepcional un establiment d'allotjament determinat d'algun o alguns dels requisits i condicions mínimes establides en les disposicions de desplegament d'aquesta llei, a excepció de les de caràcter mediambiental.
2. S'atendran, entre d'altres, aquelles situacions dels allotjaments instal·lats en edificis de singular valor arquitectònic o artístic acreditat o en edificis rehabilitats ubicats en nuclis històrics o que responguen a l'arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialment les relatives a mesures preceptives.
3. Aquestes dispenses hauran d'equilibrar-se amb factors compensatoris, com l'oferta de serveis complementaris o condicions addicionals als que els correspondrien segons el seu grup i categoria, que es regularan reglamentàriament.
4. Les esmentades dispenses hauran d'obtenir-se amb caràcter previ a la presentació de la corresponent declaració responsable.
5. La falta de resolució expressa en el termini de tres mesos no donarà lloc, en cap cas, a la dispensa del compliment dels requisits i condicions mínimes establides en les disposicions de desenvolupament d'aquesta llei per a allotjaments turístics, i en aquest cas, el sentit del silenci serà negatiu. ¹⁰

Article 62. Dels serveis de particulars i dels nous models de prestació de serveis a usuaris turístics

1. Els serveis prestats pels particulars a persones usuàries de serveis turístics que s'oferisquen i distribuïsquen de forma directa o a través de plataformes publicitàries o empreses especialitzades, hauran de complir les normes aplicables a la prestació de què es tracte, així com les relatives a l'àmbit laboral, seguretat, preus i fiscalitat que són exigibles a les empreses turístiques per aquesta llei i la resta de normativa que els és aplicable.
2. Les plataformes digitals d'allotjament hauran de complir amb les obligacions legals com a empreses de serveis turístics i, més en concret, col·laborar amb les diferents administracions per a facilitar la supervisió i el control públic que els prestadors que oferisquen serveis a través d'aquestes plataformes digitals compleixen amb la normativa.

En el mateix sentit, les plataformes hauran de sol·licitar al titular de l'habitatge turístic a oferir en lloguer donar publicitat que acredite el número de registre vàlid, sota pena de sanció econòmica com a infracció molt greu de les estipulades en aquesta llei.

¹⁰ L'apartat 5 de l'article 61 és introduït per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

CAPÍTOL II Allotjament turístic

Article 63. Empreses d'allotjament turístic. Concepte

Són empreses d'allotjament turístic aquelles que es dediquen, de manera professional, habitual i mitjançant preu, a proporcionar habitació a les persones, amb prestació —o sense— d'altres serveis de caràcter complementari.

Article 64. Modalitats d'allotjament turístic

1. L'allotjament turístic es podrà integrar en alguna de les modalitats següents:

- a) Establiments hotelers.
- b) Blocs i conjunts d'apartaments turístics.
- c) Habitatges d'ús turístic.
- d) Càmpings.
- e) Àrees de pernocta en trànsit per a autocaravanes.
- f) Allotjament turístic rural.
- g) Albergs turístics.

2. La inclusió en una o altra modalitat de les previstes en l'apartat anterior quedarà supeditada al compliment del règim administratiu i els requisits reglamentàriament determinats; podran establir-se distintes categories dins d'una modalitat.

Article 65. Habitatges d'ús turístic

1. Són habitatges d'ús turístic: els immobles complets, siga quina siga la tipologia, que, amb l'informe municipal de compatibilitat urbanística que permeta aquest ús, se cedisquen mitjançant preu habitualment en condicions d'immediata disponibilitat i amb fins turístics, de vacances o d'oci.

2. Es considerarà que hi ha habitualitat quan es done alguna de les circumstàncies següents quant a l'immoble:

- a) Siga cedit per a l'ús turístic per empreses gestores d'habitatges turístics.
- b) Siga posat a disposició dels usuaris turístics pels propietaris o els titulars, amb independència de quin siga el període de temps contractat i sempre que es presten serveis propis de la indústria hostalera.
- c) Quan s'utilitzen canals de comercialització turística. Es considera que hi ha comercialització turística quan es duga a terme a través d'operadors turístics o qualsevol altre canal de venda turística, inclòs Internet o d'altres sistemes de noves tecnologies.

Article 66. Principi d'unitat d'explotació

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

2. A l'efecte d'aquesta llei, el principi de la unitat d'explotació suposa que totes les unitats d'allotjament turístic que integren l'edificació o una part independent i homogènia d'aquesta, ocupada per l'establiment, hauran d'estar afectades a la prestació del servei d'allotjament turístic, i que la gestió del conjunt serà exercida per una única empresa titular. A aquest efecte, l'empresa explotadora única haurà de poder acreditar la titularitat de la propietat o d'altres títols jurídics que l'habiliten per a l'explotació de la totalitat d'unitats d'allotjament turístic.

3. L'alteració de les condicions establides en aquest article podrà donar lloc a la modificació o revocació de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, la vigència de la qual quedarà sotmesa al manteniment de les condicions adés disposades.

Article 67. Aprofitament per torns

Els establiments turístics que comercialitzen les seues unitats d'allotjament en el règim d'aprofitament per torns a què es refereix la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes vacacionals de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries, estaran sotmesos al principi d'unitat d'explotació, a les prescripcions d'aquesta llei i les seues normes de desenvolupament, en funció del tipus, modalitat i classificació de l'establiment de què es tracte.

Article 68. Establiments hotelers en règim de condomini ¹¹

1. Els establiments a què fa referència l'article 64.1, apartats, a i b, en els grups, les modalitats i les categories que es determinen reglamentàriament, podran constituir-se en règim de propietat horitzontal o figures afins, i estaran sotmesos al principi d'unitat d'explotació i d'ús turístic exclusiu.

2. Els establiments que es constituïsquen en règim de condomini:

a) Hauran de fer constar en el registre de la propietat, per mitjà d'una nota marginal, l'afectació a l'ús turístic exclusiu de cada una de les unitats d'allotjament constituïdes en règim de propietat horitzontal, o figures afins, i la cessió d'ús permanent a l'empresa explotadora, i subscriuran el corresponent contracte per un període mínim de deu anys.

b) Cada un dels adquirents de les unitats d'allotjament haurà de comprometre's que l'immoble en el seu conjunt, incloses les zones comunes i totes les unitats d'allotjament, siga gestionat per una única empresa explotadora, que haurà d'acreditar la seua habilitació per a l'explotació de tot l'establiment en el seu conjunt.

3. Les persones adquirents no podran, en cap cas, donar un ús residencial a les unitats d'allotjament de la seua propietat, entenent-se per ús residencial, a l'efecte d'aquesta llei, el reconeixement, en el contracte de cessió a l'empresa explotadora, d'una reserva d'ús o d'un ús avantatjós a favor del cessionari per un període superior a quatre mesos a l'any.

4. Les persones adquirents hauran de ser informades per escrit, amb caràcter previ a la compra de les unitats d'allotjament, de l'afectació de l'immoble a l'ús turístic i de les altres condicions que s'estableixen en aquest article.

CAPÍTOL III**Mediació turística. Agències de viatge****Article 69. Empreses turístiques de mediació**

Són empreses de mediació turística les que exerceixen activitats d'intermediació i organització de serveis turístics de forma professional, a través de procediments de venda presencial o a distància.

Per a garantir la seua responsabilitat contractual amb la persona destinatària final del servei, les empreses turístiques de mediació hauran de subscriure garanties la quantitat i característiques de les quals s'establiran reglamentàriament.

Reglamentàriament s'establiran els requisits exigibles a les empreses de mediació turística.

Article 70. Agències de viatges

1. Tenen la consideració d'agències de viatges les persones físiques o jurídiques que es dediquen a l'organització o venda dels denominats viatges combinats, tal com es defineixen en l'article 151 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

La condició legal i la denominació d'agència de viatges queden reservades exclusivament a les persones a què es refereix aquest apartat.

¹¹ Els apartats 1 i 2 de l'article 68 es modifiquen per l'article 32 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

2. Per a respondre amb caràcter general del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant de les persones contractants d'un viatge combinat i, especialment, en cas d'insolvència, del reemborsament efectiu de tots els pagaments realitzats pels viatgers i viatgeres en la mesura que no s'hagen realitzat els serveis corresponents i, en el cas que s'incloga el transport, de la seua repatriació efectiva, les agències de viatges tindran l'obligació de constituir i mantenir de manera permanent una garantia, la quantia de la qual, característiques i, si és el cas, procediment per a fer-la efectiva, s'establiran reglamentàriament.
3. La classificació i règim administratiu aplicable a aquestes empreses turístiques seran establits reglamentàriament.
4. Això últim s'entén sense perjudici de l'observança del que preveu el llibre quart del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

CAPÍTOL IV Entreteniment i oci

Article 71. Empreses de turisme actiu i ecoturisme ¹²

1. Són empreses de turisme actiu les dedicades a proporcionar al públic en general, de manera habitual i professional, mitjançant preu, activitats turístiques de recreació, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se, sense degradar-los, bàsicament dels recursos que ofereix la mateixa naturalesa en el medi en què es desenvolupen i a les quals és inherent el factor de risc o un cert grau de destresa per a practicar-les. Per a practicar les activitats disposaran d'equips i material homologats i, excepcionalment, es podran utilitzar recursos diferents dels que ofereix la naturalesa.
2. Són empreses d'ecoturisme les que fan activitats turístiques dirigides al públic en general, de manera habitual i professional, mitjançant preu en espais naturals de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de conèixer, interpretar i contribuir a la conservació del territori, del patrimoni etnogràfic rural i natural, a l'educació ambiental, i a l'observació d'espècies de flora i fauna, sense generar impactes sobre el medi i repercutint positivament en la població local.
3. Les empreses de turisme actiu i ecoturisme hauran de tindre subscrits contractes d'assegurança per accidents i de responsabilitat civil que cobrisquen de manera suficient els possibles riscos imputables a l'empresa per l'oferta i la pràctica de les activitats que oferisquen i presten, així com una pòlissa d'assegurances de rescat, trasllat i assistència derivats d'accident en la prestació d'aquests serveis.
4. Reglamentàriament es determinaran els requisits i el règim administratiu aplicable a aquestes empreses.
5. No tindran la consideració d'empreses de turisme actiu i ecoturisme els clubs i les federacions esportives quan organitzen activitats en el medi natural, dirigides exclusivament als seus associats o federats i no al públic en general.

Article 72. Establiments de restauració

1. Tindran la consideració d'establiments de restauració els que, estant oberts al públic en general, es dediquen de forma professional, habitual i per mitjà d'un preu, a servir menjars, altres aliments i begudes per a ser consumides en el mateix local.
2. La realització de les activitats esmentades podrà comunicar-se a l'administració turística a l'efecte de la seua inscripció en el registre corresponent.
3. Reglamentàriament s'establiran els termes, criteris i condicions susceptibles de considerar, dins d'una especialitat, aquells establiments de restauració que tinguen per objecte una oferta gastronòmica autòctona o qualificada que integre el producte turístic de la Comunitat Valenciana.

¹² L'article 71 es modifica per l'article 31 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**.

Article 73. Empreses turístiques de serveis complementaris

1. Tindran la consideració d'empreses turístiques de serveis complementaris les que tinguen per objecte la realització d'activitats d'interès o directament relacionades amb el turisme, d'entreteniment o altres d'esplai i oci, quan s'oferisquen amb fins turístics, contribuint a la diversificació de l'oferta i al desenvolupament turístic.

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

Article 74. Empreses d'oci i espectacles d'interès turístic

A efectes promocionals i d'impuls de l'activitat en les destinacions turístiques de la Comunitat Valenciana, les empreses d'oci i espectacles podran obtenir de l'òrgan competent en matèria de turisme un reconeixement com a empreses d'interès turístic, i podran, per tant, tenir accés als programes de subvencions que s'impulsen des del departament responsable de la gestió turística del Consell.

CAPÍTOL V**Difusió, assessorament i informació****Article 75. Professi3 de guia oficial de turisme**

1. L'activitat professional de guia oficial de turisme de la Comunitat Valenciana és aquella que té per objecte la prestació, de manera habitual i retribuïda, de serveis de difusió i informació sobre recursos i manifestacions d'interès hist3ric, artístic, cultural, geogràfic, o qualsevol altre de caràcter turístic de la Comunitat Valenciana, per a l'exercici del qual s'exigisca la corresponent acreditació.

2. Reglamentàriament es determinaran els requisits per a l'exercici de la professió, els drets i deures, les modalitats existents i la resta d'aspectes del règim administratiu aplicable als guies oficials de turisme.

Article 76. Guies de turisme d'altres comunitats aut3nomes i de la Unió Europea

1. Els guies de turisme establits en altres comunitats aut3nomes que exercisquen legalment la seua activitat podran exercir-la lliurement a la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que estableixen els articles 19 i 20 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat.

2. Les persones nacionals d'Estats membres de la Unió Europea o d'Estats associats a l'Acord sobre espai econ3mic europeu habilitats en països d'origen per a exercir la professió de guia de turisme, podran prestar serveis i establir-se a la Comunitat Valenciana, de conformitat amb el que disposa el Reial decret 1.837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals.

CAPÍTOL VI**Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana****Article 77. Naturalesa i inscripció**

1. El Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana té naturalesa administrativa i depèn del departament del Consell que tinga atribuïda la competència en matèria de turisme. S'hi inscriuran les persones que exercisquen professions turístiques, empreses i establiments turístics de la Comunitat Valenciana.

2. El registre serà públic, la inscripció serà gratuïta i el seu règim d'organització i funcionament es determinarà reglamentàriament.
3. La relació amb les persones o les entitats interessades es realitzarà a través de mitjans electrònics. ¹³
4. La gestió del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana complirà amb les garanties i mesures de seguretat previstes en la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
5. La inscripció de les persones que exercisquen professions turístiques, les empreses i els establiments turístics es practicarà d'ofici una vegada rebuda, si escau, la comunicació o la declaració responsable d'inici d'activitat degudament emplenada, així com els requisits que es determinen reglamentàriament per a la seua inscripció. En el cas dels habitatges d'ús turístic, s'haurà de disposar del document acreditatiu de la compatibilitat urbanística de l'administració local competent.
6. Els guies de turisme de la Comunitat Valenciana seran inscrits d'ofici una vegada hagen obtingut el reconeixement corresponent com a guies oficials.
7. Les empreses de serveis complementaris podran sol·licitar-hi la inscripció, que es practicarà una vegada comprovat el seu interès turístic.
8. La finalitat bàsica del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana és servir d'instrument de coneixement del sector turístic de manera que facilite les activitats de control, programació i planificació atribuïdes a l'administració turística, com també el subministrament d'informació a les persones interessades.

Article 78. Modificació i baixa

1. L'òrgan competent per a practicar la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana ho serà també per a procedir, quan corresponga, a la baixa o modificació de les dades inscrites.
 2. S'inscriurà aquella modificació o reforma substancial que afecte les condicions en què es va inscriure l'empresa o establiment en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana, els canvis que es produïsquen en l'ús turístic de l'establiment així com la transmissió de la titularitat de l'establiment.
 3. Es procedirà a la baixa de la inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana en cas de comunicació del cessament de l'activitat.
- Igualment es procedirà a la baixa de la inscripció, prèvia tramitació de l'oportú expedient, en el qual es donarà audiència a la persona interessada, en els supòsits següents:
- a) Inexactitud, falsedat o ommissió, de caràcter essencial, en qualsevol dada, manifestació o document que s'adjunte o incorpore a una comunicació o declaració responsable.
 - b) Modificació o desaparició de les circumstàncies i requisits que van donar lloc a la inscripció sense que s'haja posat en coneixement de l'administració.
 - c) Quan no s'haja iniciat l'activitat o el servei, transcorreguts dos mesos des de la presentació de la comunicació o declaració responsable que siga preceptiva.

Article 79. Col·laboració en la gestió del registre de turisme

Es podran articular sistemes de col·laboració en la gestió del registre de turisme amb les corporacions locals, en els termes i condicions que reglamentàriament es determinen.

¹³ L'apartat 3 de l'article 77 es modifica per l'article 33 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

CAPÍTOL VII Arbitratge

Article 80. Mètodes alternatius a la resolució de conflictes: arbitratge i mediació

1. Per a resoldre les reclamacions de les persones consumidores i usuàries en les seues relacions amb les empreses turístiques, es podrà acudir al sistema arbitral de consum i a la mediació, d'acord amb el que disposa la legislació aplicable.
2. Les empreses turístiques que voluntàriament se sotmeten al sistema arbitral hauran de formalitzar expressament la seua decisió per escrit.
3. Mitjançant el sistema arbitral les parts voluntàriament encomanen a un òrgan arbitral, que actua amb imparcialitat, independència i confidencialitat, les decisions sobre controvèrsia o conflictes sorgits entre elles, i els laudes dictats seran de compliment obligatori per a les parts.
4. L'òrgan competent en matèria de turisme proposarà àrbitres entre el personal al seu servei i mediadors del Registre de Persones i Entitats Mediadores de la Comunitat Valenciana per a actuar en aquells procediments en què es dirimisquen reclamacions en matèria de turisme.

TÍTOL II Disciplina turística

CAPÍTOL I Inspecció turística

Article 81. Inspecció en matèria turística

1. Correspon al departament del Consell que tinga atribuïdes les competències en matèria de turisme la comprovació, vigilància i control del compliment de la normativa turística.
El departament esmentat dedicarà el màxim esforç a regularitzar les activitats turístiques que es realitzen sense complir la normativa en cada cas aplicable i potenciarà la lluita contra l'intrusisme en el sector seguint el principi de rapidesa en la intervenció, amb l'objectiu d'evitar possibles beneficis a l'intrusisme.
2. Els fets constatats per la inspecció i que es formalitzen en document públic, observant els requisits legals pertinents, tindran valor probatori i gaudiran de la presumpció de veracitat, sense perjudici de les proves que, en defensa dels seus drets o interessos, puguen aportar o assenyalar les mateixes persones interessades.
3. Quan els serveis competents en matèria d'inspecció detecten fets i situacions generalitzades en un determinat municipi o barri d'aquest que no complisquen la normativa o que generen problemes d'una altra índole, com la convivència veïnal, el departament que ostente les atribucions en matèria de turisme per part de la Generalitat arbitrarà, junt amb l'ajuntament o ajuntaments afectats, les possibles solucions respecte d'això.
4. Amb la finalitat de garantir una planificació inspectora adequada i la consecució dels objectius de qualitat i excel·lència de l'activitat turística, anualment l'administració autonòmica aprovarà un pla d'inspecció turística, en què s'establiran els objectius de l'actuació inspectora, els establiments objecte d'inspecció i el seu àmbit geogràfic i temporal.
5. El departament competent en matèria de turisme a nivell autonòmic comunicarà a la resta de l'administració autonòmica, sector públic instrumental o altres administracions públiques aquelles deficiències o infraccions detectades en l'exercici de la seua funció pel personal al servei de la inspecció turística que incidisquen en l'àmbit competencial d'altres administracions públiques.

Article 82. El personal de la inspecció

1. Per al compliment de les funcions d'inspecció a què es refereix el paràgraf anterior, l'administració turística podrà disposar de tots els agents d'inspecció i, si escau, els inspectors i les inspectores que necessiten els seus diversos serveis i dependències, habilitarà expressament per a aquestes tasques tot el personal que calga.

2. Es determinarà reglamentàriament la relació que haurà d'existir entre el nombre d'inspectors i les zones objecte d'inspecció, a l'efecte que siga suficient per a garantir un control eficaç i eficient de l'activitat turística.

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

La coordinació i la cooperació amb altres administracions públiques es considera instrument essencial per al control de l'intrusisme en el sector, com també per al millor control per part de les administracions competents d'altres condicions, com ara les ambientals, de salubritat i d'higiene i el compliment de les condicions i els drets laborals.

4. El personal de la inspecció, quan actue en l'exercici de la seua funció inspectora, tindrà la consideració d'autoritat a tots els efectes, particularment respecte de la responsabilitat administrativa i penal dels qui oferisquen obstrucció, resistència i cometen atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en actes de servei o amb motiu d'aquests.

5. En el desenvolupament de les seues actuacions d'inspecció, el personal de la inspecció turística podrà sol·licitar el suport, concurs, auxili i protecció que els resulten precisos de qualsevol altra autoritat en l'àmbit competencial corresponent, especialment de la policia nacional adscrita a la Generalitat o dels cossos de policia dependents de les entitats locals.

6. Es vetlarà perquè no es produïsquen situacions en què coincidisquen titularitats a inspeccionar i personal col·laborador que inspeccione, o que hi estiguen afectats de qualsevol forma.

Article 83. Exercici de l'actuació inspectora

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

2. El personal esmentat podrà, d'acord amb la normativa vigent en la matèria, accedir a establiments turístics i a les dependències d'empreses turístiques, i a aquells altres en què es presumisca el desenvolupament irregular d'una activitat turística, i podrà requerir quanta documentació estime necessària per a l'adequat compliment de la seua funció.

3. Les persones col·laboraran amb el personal de la inspecció i facilitaran els informes, inspeccions i altres actes d'investigació que requerisquen per a l'exercici de les seues competències, llevat que la revelació de la informació sol·licitada atempte contra l'honor, la intimitat personal o familiar o supose la comunicació de dades confidencials de tercers dels quals tinguen coneixement per la prestació de serveis professionals.

4. En tot cas, el personal de la inspecció estarà obligat a observar un estricte deure de confidencialitat i secret professional en relació amb les informacions obtingudes en l'exercici de les seues funcions.

5. El personal de la inspecció turística podrà sol·licitar a organismes oficials, organitzacions professionals i associacions de consumidors tota la informació que consideren necessària per a un compliment adequat de les funcions inspectores.

6. El personal de la inspecció turística guardarà la major consideració i cortesia en l'exercici de les seues funcions, i informaran dels drets i deures de les persones o empreses objecte d'inspecció, com també de la conducta que han de seguir en les seues relacions amb l'administració per a facilitar-los el compliment de les seues obligacions.

Article 84. Funcions de la inspecció turística

La inspecció turística tindrà les funcions següents:

- a) Vigilar i comprovar el compliment de les disposicions legals en matèria turística i desenvolupar la investigació d'indicis o fets que puguin comportar la comissió d'una infracció administrativa.
- b) Elaborar els informes que li siguin sol·licitats.
- c) Comprovar reclamacions, denúncies i comunicacions d'irregularitats en la matèria així com l'execució d'inversions subvencionades.
- d) Informar les empreses, durant la realització de les seues actuacions, sobre les normes, els drets, les obligacions i les formes de compliment continguts en les disposicions que se li apliquen i en coordinació amb altres administracions públiques.
- e) Col·laborar en les tasques de difusió i informació de noves disposicions normatives en matèria turística, o de la modificació de les existents i de la seua aplicació per part dels seus destinataris.
- f) Advertir les persones inspeccionades, si és el cas, de la situació irregular en què es troben i indicar-los un termini suficient, no inferior a deu dies, per tal que realitzen les modificacions necessàries i facen l'esmena de les irregularitats detectades, sense perjudici de la responsabilitat en què hagen pogut incórrer per la infracció comesa.
- g) Adoptar provisionalment, en casos d'urgència, les mesures necessàries per a protegir la seguretat dels usuaris i usuàries turístics.
- h) Realitzar les actuacions prèvies a un procediment sancionador quan així ho jutge necessari l'òrgan competent per a incoar-lo.
- i) Col·laborar en els procediments administratius sancionadors o en els procediments d'un altre tipus practicant les diligències que ordene l'òrgan competent.
- j) Amb caràcter preferent, en el tema dels habitatges d'ús turístic, la labor inspectora centrarà la seua activitat en la detecció d'aquells immobles que no estiguen inscrits en el registre de turisme.
- k) Vetlar per la igualtat i la qualitat en la prestació dels serveis turístics en atenció a la modalitat i la categoria dels establiments.
- l) Qualsevol altres que li siguin encomanades de forma expressa pels responsables dels òrgans administratius a què estiga adscrita.

Article 85. Actes d'inspecció

Els actes o fets constatats per la inspecció es reflectiran en una acta que gaudirà de presumpció de veracitat, excepte prova en contra, i que es formalitzarà en la forma reglamentàriament determinada.

La persona davant la qual s'estenga l'acta podrà fer les al·legacions o aclariments que estime convenients per a la seua defensa, que es reflectiran en l'acta corresponent, segons s'establisca reglamentàriament.

CAPÍTOL II Potestat sancionadora

Article 86. Disposicions generals

1. Constitueixen infracció administrativa en matèria de turisme, les accions, omissions i fets tipificats com a tals en aquesta llei i, en general, l'incompliment dels seus mandats i prohibicions.

No constituirà infracció la negativa a continuar prestant un servei quan l'usuari o usuària es negue, sense causa justificada, a l'abonament dels ja percebuts.

2. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus o molt greus.

Reglamentàriament es podran introduir especificacions o graduacions de les infraccions o sancions establides en aquesta llei que, sense constituir noves infraccions o sancions, ni alterar la naturalesa o límits que la llei contempla, contribuïsquen a la més correcta identificació de les conductes o a la més precisa determinació de les sancions corresponents.

3. Les infraccions en matèria de turisme seran objecte de sancions administratives, prèvia la instrucció del corresponent expedient sancionador, que s'iniciarà d'ofici, per acord de l'òrgan competent, bé per iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una ordre superior, petició raonada d'altres òrgans o denúncia.

4. Les disposicions sancionadores produiran efecte retroactiu quan afavorisquen la persona presumptament infractora.

Article 87. Tipus de sancions

Les sancions administratives en matèria poden consistir en:

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

Article 88. Persones responsables

1. Seran responsables de les infraccions administratives en matèria turística:

- a) Les empreses turístiques de la Comunitat Valenciana que incórreguen en alguna de les infraccions tipificades en aquesta llei.
- b) Les persones físiques o jurídiques que exerceixen activitats o serveis turístics a la Comunitat Valenciana sense haver presentat comunicació o declaració responsable d'inici d'activitat, quan això siga preceptiu o quan aquesta siga inexacta, falsa o incompleta.
- c) Els qui realitzen qualsevol classe d'activitat o servei turístic que requerisca acreditació, sense haver-la obtingut.

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

3. Les persones titulars dels canals de publicitat o comercialització seran responsables en els termes que estableix la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic. ¹⁴

Article 89. Responsabilitat

1. Les responsabilitats administratives en matèria turística seran compatibles amb l'exigència a la persona física o jurídica infractora de la reposició de la situació alterada per ella mateixa al seu estat original, així com amb la indemnització pels danys i perjudicis causats.

2. També seran compatibles amb la restitució a les persones perjudicades d'allò indegudament percebut, en el supòsit de percepció de preus superiors als publicitats o de cobrament de serveis no prestats, incrementats, si és el cas, amb els interessos de demora que corresponguen.

3. La responsabilitat administrativa per infraccions turístiques ho serà sense perjudici de la responsabilitat civil, penal o de qualsevol altre tipus en què puguen incórrer les persones declarades responsables en el procediment sancionador.

No obstant això, en cap cas es produirà una doble sanció pels mateixos fets i en funció dels mateixos interessos públics protegits, si bé hauran d'exigir-se les altres responsabilitats que es deduïsquen d'altres fets o infraccions concurrents.

¹⁴ L'apartat 3 de l'article 88 es modifica per l'article 34 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

4. La instrucció de causa penal davant els tribunals de justícia suspendrà la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haja sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que hagen sigut adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones es mantindran mentre l'autoritat judicial no s'hi pronuncie.

Article 90. Viatges combinats

En el cas que la infracció estiga relacionada amb la contractació o prestació de serveis inclosos en un viatge combinat regulat en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors o usuaris i altres lleis complementàries, o norma que el substituïska, la determinació de la responsabilitat s'ajustarà al que aquella estableix.

CAPÍTOL III Infraccions i sancions

Article 91. Infraccions lleus ¹⁵

Constitueixen infraccions administratives de caràcter lleu:

1. L'incompliment de l'obligació d'exhibir els distintius o les plaques normalitzades que corresponguen d'acord amb la normativa vigent, o exhibir-los sense reunir les formalitats exigides.
2. La incorrecció en el tracte a les persones usuàries de serveis turístics per part dels qui desenvolupen alguna de les activitats turístiques previstes en aquesta llei.
3. Les deficiències en la neteja i el funcionament de locals, instal·lacions, mobiliari i estris.
4. No publicitar l'existència de fulls de reclamacions a la disposició dels clients, mancar d'aquests, negar-se a facilitar-los o no fer-ho en el moment en què se sol·liciten, sense causa justificada.
5. La formalització de contractes de prestació de serveis turístics, siga quin siga el seu suport formal, no ajustats a les prescripcions establides en la norma aplicable.
6. La percepció de preus superiors als publicitats o als exhibits, així com la falta de publicitat de tots o algun d'aquests amb els impostos inclosos.
7. La inexactitud, la falsedat o l'omissió, de caràcter no essencial, de qualsevol dada, informació o document que s'incorpore a una comunicació o declaració responsable.
8. La utilització indeguda de les marques, els símbols identificatius, els missatges i les estratègies de la imatge turística de la Comunitat Valenciana que no s'ajusten a les directrius dictades sobre aquesta qüestió pel departament del consell competent en matèria de turisme i suposen un detriment greu d'aquesta imatge turística.
9. La negativa a expedir una factura detallada dels serveis o els productes consumits a petició de la clientela, així com la inclusió en la factura de serveis no prestats o productes no consumits.
10. La falta de comunicació de manera reglamentària del canvi de titular.

Article 92. Infraccions greus ¹⁶

Constitueixen infraccions administratives de caràcter greu:

1. La utilització comercial de denominacions o distintius diferents dels que corresponguen a l'activitat, d'acord amb la classificació o la inscripció atorgades per l'administració.

¹⁵ L'article 91 es modifica per l'article 35 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

¹⁶ L'article 92 es modifica per l'article 36 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

2. L'exercici o la publicitat de l'activitat professional de guia de turisme sense l'habilitació preceptiva per a això.
3. La inexactitud, la falsedat o l'omissió, de caràcter essencial, de qualsevol dada, informació o document que s'incorpore a una comunicació o una declaració responsable.
4. No reunir els requisits essencials establits en la normativa vigent per a l'exercici de l'activitat.
5. L'emissió de publicitat mancada de suficient transparència, falsa o que induisca a engany, així com no informar de les compensacions econòmiques en cas de ruptura unilateral dels contractes.
6. La manca de la documentació exigida per la normativa vigent o la seua utilització sense ajustar-se a les formalitats exigides.
7. La prestació deficient de serveis exigibles, així com la deterioració greu de les instal·lacions que afecten l'establiment en conjunt.
8. La prohibició del lliure accés o l'expulsió de l'establiment, així com la interrupció en la prestació dels serveis acordats per causa no justificada.
9. L'incompliment per les agències de viatges de les obligacions que conté el llibre IV de la Llei general per a la defensa dels consumidors o usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, o la norma que la substituïska.
10. L'incompliment del contracte o de les condicions pactades, respecte del lloc, el temps, el preu o altres elements integrants del servei turístic acordat.
11. La sobreventa de places i l'incompliment de les disposicions relatives al règim de reserves o de la seua cancel·lació, quan no es facilite a la persona usuària afectada, allotjament en les condicions que estableix l'article 20.2 d'aquesta llei.
12. La modificació de l'establiment o dels requisits preceptius per a l'exercici de l'activitat, sense haver-ho comunicat de la manera reglamentàriament determinada.
13. L'obstrucció a la labor de la inspecció de turisme en l'exercici de les seues funcions, o no atendre els requeriments formulats durant la inspecció.
14. La negativa a facilitar a l'administració qualsevol informació relativa a l'activitat turística desenvolupada, o subministrar-la falsa.
15. L'incompliment de la normativa aplicable en matèria de protecció i prevenció d'incendis, mesures de seguretat, sanitat i higiene i del sector d'activitat en cada cas aplicable.
16. L'incompliment de l'obligació a què es refereix la lletra b de l'article 19 de donar publicitat en la comercialització a través de qualsevol mitjà, i especialment a través dels serveis de la societat de la informació, del número d'inscripció en el Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.
17. La inobservança de les obligacions que conté aquesta llei relatives a l'accessibilitat, la sostenibilitat i l'hospitalitat.
18. La falta de promoció de les empreses turístiques i dels prestadors de serveis turístics als treballadors i treballadores d'una educació i una formació inicial i continuada que, entre altres aspectes, incorpore els coneixements i els protocols per a garantir un tracte hospitalari dels turistes i els visitants.

Article 93. Infraccions molt greus ¹⁷

Es consideren infraccions administratives de caràcter molt greu:

1. Exercir, comercialitzar, oferir, prestar o fer publicitat d'activitats o serveis turístics sense disposar dels requisits necessaris establits en la normativa o sense haver realitzat la declaració responsable d'inici d'activitat.
2. Mancar de la garantia exigida per la norma corresponent o, disposant d'aquesta, que no arribe a la quantia exigida per la norma.
3. No disposar d'un pla d'autoprotecció inscrit en el Registre Autòmic de Plans d'Autoprotecció, en els supòsits en què això és preceptiu.

¹⁷ L'article 93 es modifica per l'article 37 de la **Llei 8/2022, de 29 de desembre**.

4. Qualsevol acció que intencionadament supose la discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, orientació sexual, religió o conviccions, llengua, opinió, discapacitat o diversitat funcional, edat, indumentària o qualsevol altra condició o circumstància personal o social i no constituísca una infracció penal.

5. L'incompliment dels drets reconeguts als treballadors i treballadores de les empreses turístiques i dels prestadors de serveis turístics per part d'aquestes i, per tant, la falta de garanties d'una ocupació digna i de qualitat.

Article 94. Sancions

1. Les infraccions de caràcter lleu seran sancionades amb:

- a) Advertència.
- b) Multa de fins a 10.000 euros.

2. Les infraccions de caràcter greu seran sancionades amb:

- a) Multa des de 10.001 euros fins a 100.000 euros.
- b) Clausura de l'establiment o activitat turística per un període de fins a sis mesos en el supòsit de l'existència de deficiències greus o per un període superior fins a l'esmena de les deficiències observades.
- c) Suspensió de fins a sis mesos per a l'exercici d'una professió turística.

La sanció de multa serà compatible amb qualsevol de les restants mesures quant a les circumstàncies concurrents.

3. Les infraccions de caràcter molt greu seran sancionades amb:

- a) Multa des de 100.001 euros fins a 600.000 euros.
- b) Clausura de l'establiment o cessament de l'activitat o del servei turístic.

La sanció de multa serà compatible amb qualsevol de les restants mesures quant a les circumstàncies concurrents.

Article 95. Gradació de les sancions ¹⁸

1. En la imposició de les sancions es guardarà la deguda adequació entre la gravetat dels fets constitutius de la infracció i la sanció aplicada, tenint en compte la concurrència, quan es van produir els fets sancionats, de les circumstàncies següents:

a) Seran circumstàncies atenuants de la responsabilitat:

- 1.a La falta d'intencionalitat.
- 2.a El rescabament dels perjudicis ocasionats amb anterioritat a l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador.
- 3.a L'esmena de les deficiències causants de la infracció i la reparació voluntària dels danys durant la tramitació de l'expedient sancionador.
- 4.a L'absència de benefici econòmic derivat de la infracció.
- 5.a L'escassa capacitat econòmica del presumpte infractor.
- 6.a La menor categoria de l'establiment i les característiques del servei o activitat.

b) Seran circumstàncies agreujants de la responsabilitat:

- 1.a La naturalesa dels perjudicis ocasionats.
- 2.a La quantia del benefici il·lícit obtingut.
- 3.a El temps durant el qual s'haja estat cometent la infracció.
- 4.a El nombre de persones usuàries de serveis turístics afectades.
- 5.a La reincidència, entesa com la comissió en el terme d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així haja sigut declarat per resolució ferma.

¹⁸ L'article 95 és modificat per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

6.a La reiteració, entesa com la comissió en el terme de dos anys de dos o més infraccions de qualsevol caràcter que així hagen sigut declarades per resolució ferma.

2. La concurrència de més d'una de les circumstàncies agreujants o atenuants podrà determinar la imposició de sancions corresponents a infraccions de caràcter superior o inferior, respectivament.

Article 96. Prescripció

1. Les infraccions i sancions prescriuran en els terminis següents:

a) Les infraccions lleus prescriuran en el termini de sis mesos; les greus, en el termini d'un any; i les molt greus, en el de dos anys.

b) Les sancions imposades per faltes lleus prescriuran en el termini d'un any; les imposades per faltes greus, als dos anys; i les imposades per faltes molt greus, als tres anys.

2. El termini de prescripció de les infraccions començarà a comptar-se des del dia en què la infracció s'haja comès. Interromprà la prescripció la iniciació, amb coneixement de la persona interessada, del procediment sancionador; i es reprendrà el termini de prescripció, si l'expedient sancionador està paralitzat més d'un mes per causa no imputable a la presumpta responsable.

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

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

CAPÍTOL IV

El procediment sancionador

Article 97. Principis generals

1. El procediment sancionador s'ajustarà al que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. Reglamentàriament podran establir-se especialitats d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 98. Òrgans competents

Els òrgans competents per a la iniciació, instrucció i resolució dels procediments sancionadors per infraccions administratives en matèria de turisme es determinaran reglamentàriament, excepte en aquells supòsits en què la infracció també estiga tipificada en una altra disposició normativa de caràcter sectorial en què es determinen els òrgans competents del procediment sancionador.

Article 99. Mesures provisionals i cautelars

L'adopció de mesures provisionals es realitzarà d'acord amb el que disposa l'article 56 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 100. Presumpció d'inexistència de responsabilitat

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

Article 101. Resolució del procediment

La resolució que pose fi al procediment haurà de ser motivada i resoldrà totes les qüestions plantejades en l'expedient i sense que en aquella es puguen acceptar fets diferents dels determinats en el curs del procediment, amb independència de la seua diferent valoració jurídica. La resolució haurà de notificar-se en el termini màxim de sis mesos des del seu inici.

Article 102. Execució i multa coercitiva

1. L'execució de les resolucions recaigudes en els expedients sancionadors podrà realitzar-se mitjançant l'aplicació de les mesures d'execució forçosa previstes en el capítol VII del títol IV de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. Les multes coercitives seran independents de les sancions i compatibles amb aquelles. Els òrgans sancionadors podran imposar-les prèvia advertència a les persones interessades, fins a un màxim de deu de successives, amb una periodicitat mínima mensual i per un import màxim de fins a 500 euros per a la primera i de fins a 1.000 euros per a la segona i successives.

DISPOSICIONS ADDICIONALS**Única. Convenis, contractes i disposicions vigents**

Les referències que els convenis, contractes i disposicions vigents facen a l'Agència Valenciana del Turisme s'entendran fetes a Turisme Comunitat Valenciana.

Disposició adicional [sic] ¹⁹

1. A l'efecte de l'emissió del document acreditatiu de compatibilitat urbanística previst en els articles 65 i 77 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, sempre que no hi haja normativa municipal a aquest efecte, s'entén que els habitatges d'ús turístic són compatibles amb l'ús urbanístic terciari, i amb l'ús urbanístic residencial segons allò que s'ha estipulat en l'apartat segon. Tot això, fins al moment en què un instrument de planejament urbanístic municipal ordene les zones urbanístiques i determine la seua compatibilitat o incompatibilitat amb l'ús dominant.

2. Per a atorgar la compatibilitat urbanística en ús residencial, les entitats municipals, si així ho estimen oportú, podran demanar informes de les distintes àrees internes de la gestió municipal per a garantir la integració i la convivència veïnal.

3. Les entitats municipals podran aprovar els instruments d'ordenació dels usos turístics, PORT i, si escau, PIAT, els quals tindran naturalesa d'ordenança i seguiran per a ser aprovats els tràmits de la seua regulació sectorial en matèria d'urbanisme.

Disposició adicional nova [sic] ²⁰**Criteris de qualitat laboral en les convocatòries de subvencions**

Dins dels criteris de dignificació laboral a què fa referència l'apartat 3 de l'article 45 d'aquesta llei, les bases reguladores i les convocatòries respectives de subvencions, aprovades a partir dels sis mesos de l'entrada en vigor d'aquesta disposició, han d'incloure per a ponderar i puntuar les sol·licituds els criteris següents:

a) El compromís d'establir un salari/hora per a l'execució de l'activitat subvencionada per damunt del conveni col·lectiu sectorial i territorial.

¹⁹ La nova disposició adicional és introduïda per l'article 39 de la **Llei 27/2018, de 27 de desembre**, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat (DOGV núm. 8453 de 28.12.2018).

²⁰ S'afegeix una nova disposició adicional per l'article 32 de la **Llei 7/2021, de 29 de desembre**.

- b) El compromís d'una formació contínua adequada o de plans de reciclatge per a les persones que executen l'activitat subvencionada.
- c) El compromís d'assignar a l'execució de l'activitat subvencionada personal amb contracte indefinit.
- d) El compromís de millorar les condicions de seguretat i salut laboral respecte de les establides legalment.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana

El Registre General d'Empreses, Establiments i Professions Turístiques de la Comunitat Valenciana passarà a denominar-se Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana.

Segona. Turisme Comunitat Valenciana

Fins que s'aprove el desplegament reglamentari del que estableix l'article 9 referent al Consell Valencià del Turisme i els articles 12 i 13 referents a Turisme Comunitat Valenciana, continuarà vigent, en allò que no s'opose a aquesta llei ni a les normes d'atribució de competències al departament competent en matèria de turisme, el Decret 209/2004, de 8 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Valenciana del Turisme.

Disposició transitòria tercera. Règim sancionador ²¹

La present llei no serà aplicable als procediments sancionadors iniciats abans de la seua entrada en vigor, els quals es tramitaran i resoldran conformement a les disposicions vigents en el moment de la seua incoació, llevat que el que es disposa en aquesta llei resulte més favorable per a la persona presumptament infractora.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Es deroguen les disposicions següents:

1. La Llei 3/1998, de 21 de maig, de turisme de la Comunitat Valenciana.
2. Quantes normes del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que disposa la present llei.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

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

S'estableix un termini màxim de díhuit mesos des de la publicació d'aquesta en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* per a aprovar-ne el desplegament reglamentari.

²¹ La disposició transitòria tercera és introduïda per l'article 27 de la **Llei 9/2019, de 23 de desembre**.

Segona. Entrada en vigor

Aquesta llei entrarà en vigor al mes de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Per tant, ordene que tots els ciutadans i totes les ciutadanes, tribunals, autoritats i poders públics als quals pertoque, observen i facen complir aquesta llei.

València, 7 de juny de 2018

El president de la Generalitat
XIMO PUIG I FERRER

ANÀLISI JURÍDICA

Aquesta disposició afecta:

AFECTA:

- **DECRET 209/2004, de 8 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Valenciana del Turisme. [2004/X10364] (DOGV núm. 4861 de 13.10.2004) Ref. Base de dades 4529/2004**

DEROGA:

- **LLEI 3/1998, de 21 de maig, de la Generalitat Valenciana, de Turisme de la Comunitat Valenciana. [1998/4195] (DOGV núm. 3248 de 22.05.1998) Ref. Base de dades 0927/1998**

Aquesta disposició està afectada per:

DESENVOLUPADA O COMPLEMENTADA PER:

- **DECRET 5/2020, de 10 de gener, del Consell, de regulació de l'estatut del municipi turístic de la Comunitat Valenciana. [2020/344] (DOGV núm. 8719 de 17.01.2020) Ref. Base de dades 000584/2020**
- **DECRET 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística. [2020/683] (DOGV núm. 8728 de 29.01.2020) Ref. Base de dades 000912/2020**
- **DECRET 15/2020, de 31 de gener, del Consell, de disciplina turística a la Comunitat Valenciana. [2020/1010] (DOGV núm. 8734 de 06.02.2020) Ref. Base de dades 001290/2020**
- **DECRET 1/2022, de 14 de gener, del Consell, de regulació del Registre de Turisme de la Comunitat Valenciana. [2022/892] (DOGV núm. 9272 de 07.02.2022) Ref. Base de dades 000983/2022**

MODIFICADA PER:

- **LLEI 27/2018, de 27 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat. [2018/12241] (DOGV núm. 8453 de 28.12.2018) Ref. Base de dades 011731/2018**
- **LLEI 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat. [2019/12433] (DOGV núm. 8707 de 30.12.2019) Ref. Base de dades 011336/2019**
- **LLEI 7/2021, de 29 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2022. [2021/13105] (DOGV núm. 9246 de 30.12.2021) Ref. Base de dades 011921/2021**
- **LLEI 8/2022, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat [2022/12993] (DOGV núm. 9501 de 30.12.2022) Ref. Base de dades 012153/2022**