

## **LEY 11/1997, DE 12 DE DICIEMBRE, DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA**

El Presidente de la Comunidad Autónoma  
de la Región de Murcia

Sea notorio a todos los ciudadanos de la Región de Murcia, que la Asamblea Regional ha aprobado a Ley 11/1997, de 12 de diciembre, <<De Turismo de la Región de Murcia>>.

Por consiguiente, al amparo del artículo 30. Dos, del Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo y ordeno a publicación de la siguiente Ley:

### **PREÁMBULO**

El sector turístico, cuya importancia en el escenario económico regional resulta innecesario destacar ha carecido hasta el momento de una regulación general que diera tratamiento unitario y sistemático al conjunto de aspectos que inciden en su desarrollo.

En el panorama normativo turístico coexisten en la actualidad, en virtud del principio constitucional de supletoriedad, normas emanadas de la Administración Central del Estado, anteriores y posteriores a la Constitución de 1978, y normas de carácter autónomo dictadas por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de ordenación y promoción del Turismo, previstas en el artículo 10. Uno.16 de su Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 4/82, de 9 de junio.

Puede afirmarse, por tanto, que la ordenación del sector turístico regional presentaba una acusada dispersión normativa, que además precisa de una adecuación a las profundas transformaciones operadas en el sector turístico. En consecuencia la presente Ley tiene como principal justificación, el abordar de modo general y sistemático, y en ejercicio de la competencia exclusiva propia de la Comunidad Autónoma de Murcia en la materia, la ordenación del Sector Turístico y la promoción, planificación y fomento del turismo, junto a la regulación de los instrumentos de inspección y disciplina del sector.

En efecto, la presente Ley de Turismo de la Región de Murcia, aborda la realidad turística regional desde la doble vertiente ordenadora y de promoción como elementos indisolubles dirigidos a la mejora de la oferta turística regional, y estableciendo el marco de desarrollo reglamentario preciso a estos fines.

La presente Ley, tras delimitar su objeto y ámbito de aplicación, fija por vez primera el marco competencia de la Administración de Turismo en nuestra Región, y precisa cuales sean los principios rectores de la acción política en la materia. A su vez, configura una nueva clasificación de empresas y establecimientos turísticos, con la introducción de nuevas tipologías que la evolución de la demanda ha aconsejado regular, incorporando al Registro de Empresas Turísticas, nuevas actividades mercantiles, cuya conexión con el tráfico y el desarrollo turístico resulta hoy en día indiscutible.

Junto a la determinación de los requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos, se aborda la regulación de las agencias de viaje, adaptándolas a la Ley 21/95, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados.

Se acomete, igualmente, el estatuto de la empresa turística y sus establecimientos, introduciendo el sistema de notificación de precios con carácter general, y su régimen de derechos y obligaciones, y el estatuto del usuario turístico, regulando, desde una óptica moderna, el flujo de relaciones que se producen entre estos dos sujetos del tráfico turístico.

Desde la perspectiva de la acción administrativa promotora del turismo, la otra gran área de actuación junto con la ordenadora, el texto recoge, innovadoramente, las precisiones necesarias en orden a la ejecución de las políticas de promoción turística de modo coordinado con los entes

locales y los agentes del sector, y la planificación de la acción promocional.

En materia de información turística institucional, cuestión estrechamente ligada a la anterior, se establece el marco general de la prestación del servicio público en las Oficinas de Turismo, tendiendo a la creación de una red concertada de Oficinas de Información Turística en toda la Región de Murcia, atendiendo a criterios de coordinación, homogeneidad y servicio al cliente.

Desde el punto de vista de la configuración territorial de sector, la presente Ley aborda, también como novedad normativa, la figura del Municipio Turístico, elemento clave de las políticas públicas en la materia, manteniendo asimismo, el Registro Regional de Denominaciones Geoturísticas.

Las fiestas de la Región de Murcia, activo de primer orden en nuestra oferta turística y factor indiscutible para la diversificación del producto turístico, son también reguladas en la presente Ley, introduciendo la nueva figura de Fiesta de Excelencia Turística, que se reserva para destacados eventos festivos de nuestra Región, al tiempo que se mantiene la actual regulación de Fiestas de Interés Turístico Regional.

La acción promocional y de fomento se ve completada por la regulación de los premios y distinciones del sector turístico, como instrumento de estímulo al sector y a sus profesionales, dentro de la más reconocida tradición de la Administración Pública española.

En materia de información turística privada se mantiene la profesión de Guía de Turismo, adaptándola a las exigencias de la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 22 de marzo de 1994.

Finalmente, la presente Ley aborda las cuestiones relativas a la disciplina del sector, estableciendo una completa regulación de la función inspectora y un marco de infracciones y sanciones en materia turística acorde con la realidad en la que se desarrolla la prestación de servicios en el ámbito turístico.

## **TÍTULO I**

### **Objeto, ámbito y principios rectores**

#### **Artículo 1.- Objeto.**

La presente Ley tiene por objeto regular en el territorio de la Región de Murcia, la prestación de servicios por parte de las empresas, establecimientos y profesionales del sector turístico, así como la acción administrativa en materia de promoción, planificación, fomento, inspección y régimen sancionador en el ámbito turístico.

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

Estarán sujetos a las disposiciones de esta Ley:

- a) Las empresas y establecimientos turísticos que presten sus servicios en el ámbito territorial de la Región de Murcia.
- b) Los guías de turismo.
- c) Los usuarios turísticos.
- d) La Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia y las entidades locales de la Región, en los términos previstos en la presente Ley.
- e) Los organismos autónomos y entidades de derecho público que sean creados por cualquiera de las anteriores Administraciones para la gestión de sector público turístico.

### **Artículo 3.- Competencia**

Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo de la Región de Murcia, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley:

- a) La ordenación y regulación del sector turístico regional, previa habilitación específica del Consejo de Gobierno.
- b) La protección de los derechos de los usuarios turísticos.
- c) La promoción de los recursos turísticos regionales, en los términos establecidos en la presente Ley.
- d) La planificación de la actividad turística y el desarrollo de actuaciones turísticas de ámbito regional.
- e) La información turística institucional, en los términos de la presente Ley.
- f) El control de la prestación de servicios por las empresas y profesionales de sector turístico, mediante el ejercicio de la función inspectora y de la potestad sancionadora.
- g) El fomento de la actividad turística y de la investigación y el desarrollo en el sector.
- h) La coordinación interadministrativa en materia de turismo en el ámbito de la Región de Murcia.
- i) El apoyo a la formación técnico-profesional en materia turística.
- j) La ordenación de la oferta turística mediante la corrección de las deficiencias de infraestructura, la elevación de la calidad y la armonización de los servicios, instalaciones y equipos turísticos con el desarrollo de la infraestructura territorial y la conservación del medio ambiente.
- k) Las demás competencias que puedan serle atribuidas.

### **Artículo 4.- Principios rectores**

La Administración Regional, en el ejercicio de sus competencias en materia de turismo acomodará su actuación a los siguientes principios:

- 1.- Coordinación, colaboración y cooperación con las Administraciones Públicas, en atención a criterios de eficacia y agilidad administrativa en la acción pública.
- 2.- Elevación de la calidad de la oferta turística, mediante la ejecución de medidas de control y verificación, la puesta en marcha de programas de calidad para el sector turístico y la mejora de la formación de los profesionales del mismo.
- 3.- Adaptación de la oferta turística regional a las exigencias de la demanda, mediante la configuración de nuevos productos turísticos y la consolidación y potenciación de los productos turísticos competitivos ya existentes.
- 4.- La consideración del municipio como protagonista de la acción pública en materia de turismo, tanto desde la perspectiva del favorecimiento de la actuación pública sobre su territorio, como en cuanto sujeto de las obligaciones previstas en esta Ley.
- 5.- La ejecución de la política promocional con el concurso de todos los agentes implicados.
- 6.- La homogeneización de la prestación de los servicios de información turística, la coordinación de los soportes promocionales bajo el principio del servicio al cliente.
- 7.- La adecuación de las políticas de desarrollo turístico a la conservación y preservación de los valores culturales e histórico-artísticos de la Región.
- 8.- La protección del usuario de los servicios turísticos, mediante la configuración de su régimen de derechos y obligaciones.
- 9.- La diversificación de la oferta turística regional, al objeto, de potenciar la competitividad del sector turístico de nuestra Región y el desarrollo armónico del territorio regional.
- 10.- La colaboración con los agentes económicos y sociales y asociaciones de consumidores y

usuarios más representativos del sector, así como con las Cámaras de Comercio y las administraciones locales, para el desarrollo y ejercicio de las competencias y los propios principios rectores recogidos en la presente.

11.- La contribución a la protección de medio ambiente y la conservación de la naturaleza y el paisaje, en cuanto objetos de atracción y recursos turísticos, favoreciendo el desarrollo sostenible de las actividades económicas, en el marco de esta Ley.

#### **Artículo 5.- Planes Regionales de Infraestructuras Turísticas.**

El Gobierno Regional establecerá Planes Regionales de Infraestructuras Turísticas en los términos que reglamentariamente se determinen.

#### **Artículo 6.- Comisión Interdepartamental de Turismo.**

Existirá una Comisión Interdepartamental de Turismo de la Región de Murcia como órgano de canalización y coordinación, en el ámbito de la misma, de las actuaciones de la Administración Autonómica con repercusión en el sector turístico. Su regulación se establecerá reglamentariamente.

#### **Artículo 7.- Del Consejo Asesor Regional de Turismo.**

1.- Existirá un Consejo Asesor Regional de Turismo, como órgano de asesoramiento y consulta de la Administración Regional en materia de Turismo, de conformidad con la Ley 9/1985, de Órganos Consultivos de la Administración Regional, con las modificaciones introducidas en la misma por la Ley 1/1994.

2.- Serán funciones del citado Consejo las que se determinen en el Decreto de su creación y, en todo caso, las siguientes:

a) Evacuar los informes y consultas que en materia turística, le sean solicitados por cualquiera de las Administraciones competentes en dicha materia.

b) Informar cuantos proyectos de leyes y demás disposiciones elabore el Gobierno Regional relacionadas con el sector turístico.

c) Informar los proyectos de Planes de Infraestructura Turística y los demás que puedan establecerse reglamentariamente.

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

e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

3.- El Gobierno regulará la composición, organización y funcionamiento del Consejo Asesor Regional de Turismo que estará adscrito a la Consejería competente en la materia. En su composición estarán debidamente representados los agentes económicos y sociales y las asociaciones de consumidores y usuarios más representativos del sector, así como las Cámaras de Comercio y las Administraciones Locales, junto con las Administraciones Públicas competentes en la materia.

## **TÍTULO II**

### **De las empresas y establecimientos turísticos**

#### **Artículo 8.- Empresas turísticas.**

1.- Son empresas turísticas, a los efectos de esta Ley, aquellas que, de forma profesional, habitual y mediante precio prestan sus servicios en el ámbito turístico.

Tendrán tal consideración las siguientes:

- a) En general, las empresas que ofrezcan servicios de alojamiento turístico de cualquier tipo.
- b) Las empresas que desarrollen actividades turísticas complementarias, que serán las que reglamentariamente se determinen.
- 2.- La Consejería con competencias en materia turística, previo expediente instruido al efecto, y oídas las Asociaciones Empresariales y Cámaras de Comercio, podrá declarar la no sujeción a esta Ley de empresas o actividades comprendidas en el apartado 1.b), cuando se acredite que carecen de carácter o naturaleza turística.

#### **Artículo 9.- Establecimientos turísticos.**

Son establecimientos turísticos, a efectos de esta Ley, los locales o instalaciones abiertas al público y acondicionados de conformidad con la normativa en cada caso aplicable, en los que las empresas turísticas presten al público alguno o algunos de sus servicios.

#### **Artículo 10.- Autorizaciones y títulos-licencia.**

- 1.- Corresponde a la Dirección General de Turismo otorgar la correspondiente autorización o título-licencia a las empresas turísticas y proceder a su clasificación con arreglo al procedimiento reglamentariamente establecido, independientemente de la intervención administrativa de otros organismos en el ámbito de sus respectivas competencias.
- 2.- Toda modificación que afecte a las condiciones en que se otorgó la autorización o título-licencia deberá ser autorizada por la Dirección General de Turismo.
- 3.- Las autorizaciones o títulos-licencia podrán ser revocadas, mediante Resolución motivada y previa la tramitación del oportuno expediente, cuando se incumpla alguno o algunos de los requisitos que sirvieron para su otorgamiento.

#### **Artículo 11.- Registro de Empresas y Actividades Turísticas.**

- 1.- El Registro de Empresas y Actividades Turísticas es un registro público, de naturaleza administrativa adscrito a la Dirección General de Turismo.
- 2.- La inscripción en el Registro indicado será obligatoria para toda persona física o jurídica que ejerza cualquier tipo de actividad turística en el ámbito territorial de la Región de Murcia y que tengan su sede central, delegación o establecimiento en el mismo. Se practicará de oficio, una vez concedida la correspondiente autorización administrativa, con las excepciones previstas en los artículos 30 y 38 de esta Ley.
- 3.- Reglamentariamente se establecerá el contenido de las inscripciones en el Registro a que este artículo se refiere.

#### **Artículo 12.- Empresas de alojamiento turístico.**

Son empresas de alojamiento turístico aquellas que proporcionen residencia o habitación a las personas, con o sin otros servicios de carácter complementario.

#### **Artículo 13.- Clasificación de los servicios de alojamiento turístico.**

Los servicios de alojamiento turístico se ofertarán dentro de alguna de las siguientes modalidades:

- 1.- Establecimientos hoteleros.
- 2.- Campings.
- 3.- Apartamentos turísticos

- 4.- Alojamientos rurales.
- 5.- Albergues turísticos.
- 6.- Alojamientos en régimen de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles.
- 7.- Cualquier otra que reglamentariamente se determine.

#### **Artículo 14. Establecimientos hoteleros.**

Son establecimientos hoteleros aquellos establecimientos turísticos abiertos al público, constituidos en una unidad de explotación y dedicados a prestar alojamiento, con o sin servicios de carácter complementario.

#### **Artículo 15.- Clasificación de los establecimientos hoteleros.**

1.- Los establecimientos hoteleros se dividirán en los siguientes grupos:

- Grupo primero: hoteles.
- Grupo segundo: hoteles-apartamentos.
- Grupo tercero: pensiones.

2.- Reglamentariamente se establecerá la clasificación de cada uno de los citados grupos de establecimientos hoteleros, en atención a su categoría.

#### **Artículo 16.- Hoteles.**

Son hoteles los establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupen la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y que reúnan los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

#### **Artículo 17.- Hoteles apartamentos.**

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

#### **Artículo 18.- Pensiones.**

Son pensiones los establecimientos hoteleros que por la estructura, y tipología o características de sus servicios no reúnan las condiciones del grupo de hoteles.

#### **Artículo 19.- Especializaciones hoteleras.**

Con base en determinados servicios o instalaciones complementarias, los titulares de los establecimientos hoteleros podrán solicitar y obtener de la Dirección General de Turismo, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se determinen, el reconocimiento de algún tipo de las siguientes especializaciones: familiar, de caza, congresos, playa, montaña, típico, monumento, termal, motel o cualquier otra especialización que pudiera ser aprobada.

#### **Artículo 20.- Campings**

1.- A los efectos de esta Ley, se entiende por camping el espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal, con capacidad para más de diez

personas que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o de ocio y utilizando como residencia albergues móviles, tiendas de campaña, caravanas u otros elementos similares transportables, cuyos servicios pueden ser utilizados por cualquier persona mediante precio.

2.- No obstante, a Dirección General de Turismo podrá autorizar la instalación estable de elementos fijos prefabricados, de madera o similares, cuando dichas instalaciones no superen el porcentaje que reglamentariamente se determine, y de acuerdo con las previsiones del planeamiento urbanístico.

3.- La utilización de los servicios de los campings será siempre a título de usuario, quedando prohibida la venta o arrendamiento de parcelas. La contravención de esta norma dará lugar a La revocación de la licencia en los términos del artículo 10, apartado 3.

4.-En atención a sus servicios o instalaciones los titulares de los campings podrán solicitar y obtener de la Dirección General de Turismo el reconocimiento de algún tipo de especialización, en la forma que reglamentariamente se determine.

5.-La instalación de los campings deberá cumplir los requisitos establecidos por las normas sectoriales. En todo caso, para la concesión de la autorización turística se atenderá a criterios de preservación de los valores naturales, urbanos, artísticos, paisajísticos, agrícolas y forestales de la zona en la que se pretendan ubicar, así como a condiciones de seguridad e higiene de las instalaciones

#### **Artículo 21.- Apartamentos turísticos.**

1.Tendrán la consideración de apartamentos turísticos, y en su consecuencia estarán sujetos a la presente Ley, los bloques o conjuntos de apartamentos y los conjuntos de villas, chalés, y similares que, ofrecidos empresarialmente en alquiler de modo habitual y debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o de ocio, reúnan los requisitos que reglamentariamente se determinen. En todo caso deberán disponer de una oficina de atención al público suficientemente atendida.

2.El uso y goce de un apartamento turístico conllevará la utilización de los servicios e instalaciones del bloque o conjunto en que aquel se encuentre ubicado.

3.Los apartamentos turísticos estarán dotados de servicios de electricidad, agua potable y tratamiento y evacuación de basuras y aguas residuales, sin perjuicio de las exigencias reglamentarias que en cada caso sean de aplicación.

4. Los apartamentos turísticos se clasifican en las categorías de lujo, primera, segunda y tercera, en atención a sus instalaciones y servicios y de conformidad con los criterios que reglamentariamente se determinen. Sus distintivos serán, respectivamente cuatro, tres, dos y una llave.

#### **Artículo 22.- Alojamientos rurales.**

1.A los efectos de esta Ley son alojamientos rurales aquellos que ofrezcan servicio de habitación o residencia, con o sin servicios complementarios, y que estén ubicados en un establecimiento que, reuniendo las instalaciones y servicios mínimos que reglamentariamente se determinen, se sitúen fuera del litoral y de los cascos urbanos de los municipios costeros. Se integrarán en los siguientes grupos:

Grupo A. Hospedería rural. Son establecimientos ubicados en edificaciones con valor arquitectónico tradicional, histórico o cultural, cedidos a los usuarios en régimen de alquiler por habitaciones.

-Grupo B. Casas rurales de alquiler, en las que se cede el uso y disfrute de la vivienda en su totalidad

-Grupo C. Casas rurales en régimen compartido, en las que el titular comparte el uso de la misma con una zona o anexo dedicada al hospedaje, en los términos anteriormente señalados.

2. No tendrán la consideración de alojamientos rurales, cualquiera que sea su situación, los ubicados en pisos, considerando como tales las viviendas independientes en un edificio de varias plantas, salvo que se trate de estructura unifamiliar.

#### **Artículo 23.- Albergues turísticos.**

1. A los efectos de esta Ley tienen la consideración de albergues turísticos, aquellos establecimientos que faciliten servicio de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

2. Los albergues turísticos han de ofrecer la posibilidad de practicar actividades deportivas o de contacto con la naturaleza.

3. El titular de cada establecimiento deberá fijar, respecto a uso de sus servicios e instalaciones, las

normas de régimen interior que considere convenientes y, en todo caso, las relativas a la determinación de horarios, turnos o límite temporal a la duración de las estancias. Dichas normas deberán estar expuestas al público en lugar claramente visible.

4. Por vía reglamentaria se determinarán los requisitos que deben reunir los albergues turísticos para su inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, así como los distintivos de estos establecimientos.

#### **Artículo 24.- Alojamientos en régimen de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles.**

La figura jurídica de «aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles» quedará sometida a las prescripciones de esta Ley y a la Legislación turística en general en lo que implica de explotación turística.

#### **Artículo 25.- Estándares.**

La Consejería competente en materia de turismo, mediante resolución motivada, podrá dispensar a los establecimientos recogidos en el presente título de la aplicación de alguna de las condiciones mínimas establecidas en la presente Ley o normas complementarias que la desarrollen, siempre que la valoración conjunta de sus instalaciones, servicios y mejoras que pueda introducir así lo aconseje, en la forma que reglamentariamente se determine.

En todo caso, los establecimientos afectados deberán conservar la calidad que fue tenida en cuenta para la concesión de su clasificación.

#### **Artículo 26.- Empresas de restauración.**

Son empresas de restauración aquellas que, con establecimiento abierto al público, se dediquen a suministrar de forma profesional y habitual mediante precio expuesto a público, comidas o bebidas.

#### **Artículo 27.- Clasificación de los establecimientos de restauración.**

Los establecimientos de restauración, a los efectos de esta Ley; se clasifican en los siguientes grupos:

a) Restaurantes: tendrán dicha consideración los establecimientos que dispongan de cocina y servicio de comedor, al objeto de ofrecer mediante precio expuesto al público, comida y bebida para ser consumida en el mismo local, ya sea en la barra o en el comedor.

b) Satesterías: tendrán esta consideración los establecimientos que, mediante precio expuesto al público y para ser consumidos en el mismo local, ofrezcan servicios de café o bar, pudiendo también ofrecer platos simples o combinados.

c) Café-bares: tendrán esta consideración los establecimientos que dispongan de barra y/o servicio de mesas, para proporcionar mediante precio expuesto a público, bebidas, pudiendo estar acompañadas o no de tapas y bocadillos fríos o calientes, para ser consumidos en el mismo local.

d) Bares con música: son locales públicos amenzados con música mecánica o electrónica, disponiendo de servicio de bar mediante una o más barras que no estén ni den al exterior de la zona cerrada del establecimiento.

#### **Artículo 28.- Categorías de los establecimientos de restauración**

1. Los restaurantes se clasificarán en las categorías de primera, segunda, tercera y cuarta, cuyos distintivos serán respectivamente, cuatro, tres, dos y un tenedores. Los restaurantes de cuatro tenedores podrán usar el término de «lujo» cuando, en atención a especiales condiciones de confort, decoración; servicios complementarios y otros de naturaleza análoga, reciban la expresa y previa autorización administrativa.

2. Las cafeterías se clasificarán en categorías de primera y segunda, cuyos distintivos serán respectivamente, dos y una tazas.

3. Los café-bares tendrán una única categoría.

#### **Artículo 29.- Características de los establecimientos de restauración.**

Reglamentariamente se establecerán las características y requisitos de los establecimientos de

restauración.

### **Artículo 30.- Locales de actividades recreativas**

1. A efectos de esta Ley son aquellos establecimientos con servicio de bar que llevan a cabo la explotación de recursos de contenido recreativo o de ocio.

2. Respecto de estos establecimientos, las empresas titulares de los mismos, sólo verdrán obligadas a proveerse de hojas de reclamaciones y del diligenciamiento de las listas de precios, y a solicitar su inscripción en la Sección Especial de Actividades Recreativas del Registro de Empresas y Actividades Turísticas. Reglamentariamente se determinará el procedimiento y contenido de la inscripción.

### **Artículo 31.- Categorías de los locales de actividades recreativas.**

Los locales de actividades recreativas se clasificaran en las siguientes categorías:

1. Salas de fiesta.
2. Discotecas.
3. Tablaos Flamencos.

### **Artículo 32.- Salas de fiesta.**

Son locales públicos destinados a la presentación de espectáculos o pases de atracciones, tanto en pista como en escenario, en los que puede bailar el público, disponiendo de una o más barras de bar.

Se podrá cobrar la entrada, con o sin derecho a consumición.

### **Artículo 33.- Discotecas.**

Son locales públicos destinados a la celebración de bailes amenizados con música de ejecución humana (conjuntos musicales, músicos vocales, cantantes y amenizadores, o de reproducción mecánica o electrónica, en los que puede bailar el público, disponiendo de servicio de bar mediante una o más barras.

Se podrá cobrar la entrada, ya sea con o sin derecho a consumición.

### **Artículo 34.- Tablaos flamencos.**

Son Locales destinados sólo a la presentación de programas de atracciones folklóricas en pista o escenario, en los que se puede efectuar amenización musical y debiendo disponer de servicio de bar.

Podrá cobrarse al público la entrada con o sin derecho a consumición.

### **Artículo 35.- Características de los locales de actividades recreativas.**

Reglamentariamente se determinarán las características de cada una de las categorías de los locales de actividad recreativas. Las cuales podrán asimismo ampliarse con la inclusión de otros establecimientos en función de sus específicas características.

### **Artículo 36.- Agencias de viaje**

1. Son empresas que, estando en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. La condición legal y la denominación de Agencias de Viaje queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos «viaje» o «viajes» sólo podrán utilizarse

como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, por quienes tengan la condición legal de agencias de viaje de conformidad con esta Ley y demás normas de aplicación.

3. Las Agencias de Viajes no podrán comercializar, contratar, ni incluir en sus catálogos aquellas empresas que presten servicios en el ámbito territorial de la Región de Murcia y que no estén en posesión de la correspondiente autorización administrativa otorgada por la Dirección General de Turismo.

#### **Artículo 37.- Empresas de actividades turísticas complementarias.**

Son aquellas empresas turísticas que se dedican a desarrollar actividades complementarias directamente relacionadas con el turismo entre las que se encuadran las siguientes:

- a) Las agrupaciones de empresas turísticas que tengan por objeto la comercialización común de ofertas turísticas la centralización de reservas o, en general, la consecución de la mejora en la prestación de sus servicios.
- b) Las que tienen como finalidad la organización profesional de congresos, ferias y convenciones.
- c) Las que se dedican a promover los recursos que ofrece la naturaleza en el propio medio natural.
- d) Las que se dedican a la explotación turística de los recursos de contenido cultural, recreativo, deportivo y de ocio, y las que realizan itinerarios con fines eminentemente turísticos.
- e) Las empresas de transportes de viajeros que realicen rutas o trayectos turísticos.

#### **Artículo 38.- Registro de las Empresas de Actividades Turísticas complementarias.**

Las empresas a las que se refiere el artículo anterior vendrán obligadas a solicitar su inscripción en la Sección Especial de Empresas y Actividades Turísticas Complementarias del Registro de Empresas y Actividades Turísticas. Reglamentariamente se determinaría el procedimiento y el contenido de la inscripción.

#### **Artículo 39.- Infraestructura.**

Los establecimientos de las empresas turísticas de alojamiento y restauración, así como los locales de actividades recreativas o turísticas complementarias para la obtención de la autorización administrativa turística, deberán reunir los siguientes requisitos mínimos de infraestructura:

- a) Agua potable.
- b) Tratamiento y evacuación de aguas residuales.
- c) Electricidad.
- d) Accesos.
- e) Tratamiento y eliminación de basuras.

2. La acreditación del cumplimiento de los anteriores requisitos se formalizará mediante la presentación de los documentos que sean en cada caso exigibles, de conformidad con su normativa específica

### **TITULO III**

#### **Régimen de los derechos v obligaciones en la prestación de servicios turísticos**

#### **Artículo 40 Deberes en general.**

Toda actividad incluida dentro del ámbito de aplicación de esta Ley, que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Murcia! deberá:

- 1.-Salvaguardar el medio ambiente y Los valores ecológicos de la Región.
- 2.-Proteger la imagen turística de la Región de Murcia de toda agresión, manipulación o falseamiento,
- 3.-Preservar y, en caso de daño, restaurar los bienes públicos o privados que guardan relación con

el turismo.

#### **Artículo 41.- obligaciones de las empresas turísticas.**

Las empresas turísticas, sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que puedan afectarles, están obligadas a:

- 1.-Poner a disposición del público La información relativa al régimen de los servicios que se oferten en el establecimiento, las condiciones de prestación de los mismos y sus precios, así como de todas Las circunstancias que les afecten en la prestación de dichos servicios.
- 2.-Prestar los servicios en Los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento, las disposiciones de esta Ley y la normativa específica que les sea de aplicación
- 3.-Facturar los servicios de acuerdo con los precios anunciados y, en su caso, declarados ante la Administración, entregando a los clientes documento acreditativo del pago que figuren, detallada y separadamente, cada uno de los servicios o conceptos.
- 4.- Cuidar del buen funcionamiento de las instalaciones y servicios del establecimiento, así como del buen trato a los clientes por el personal de la empresa.
- 5.-Tener a disposición, y facilitar a los clientes, la documentación preceptiva para formular reclamaciones, cuya existencia se anunciará al público de forma visible y expresada en castellano, inglés, francés y otro idioma a elegir.
- 6.- Exhibir en lugar visible en los accesos el distintivo correspondiente a su clasificación.
- 7.-Facilitar a la Administración turística la información y documentación que le sea requerida en el ejercicio de las competencias atribuidas en esta Ley.
- 8.- Cumplir a normativa vigente en materia de seguridad, higiene y protección
- 9.-Inscribirse en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad Autónoma de Murcia, en los casos contemplados en los artículos 30 y 28 de esta Ley.
- 10.- Obtener de la Administración competente Las autorizaciones previas al ejercicio de cualquier actividad turística que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Murcia.
- 11.- Tener concertada una póliza de responsabilidad civil y prestada fianza, en los casos en que sea exigible.
- 12.- Cumplir Los demás deberes que esta Ley impone.

#### **Artículo 42.- Derechos de las empresas turísticas.**

Las empresas turísticas gozarán de los siguientes derechos:

- 1.-A ser incluidas en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos, así como en la promoción turística, realizados por la Dirección General de Turismo.
- 2.-A solicitar subvenciones y ayudas de la Administración, ya participar en programas de fomento del turismo.
- 3.-A participar, a través de las asociaciones que las representen en el Consejo Asesor Regional de Turismo, en las decisiones de la Administración Regional en materia turística, en la forma que reglamentariamente se determine
- 4.-A solicitar y obtener información sobre el ejercicio de su actividad.
- 5.-A ser protegidas frente a la injerencia de personas físicas o jurídicas no autorizadas.

#### **Artículo 43.- Régimen de precios.**

1. Los precios serán fijados y modificados libremente por el titular de la empresa turística, quien tendrá la obligación de notificar, en los casos en que sea reglamentariamente exigible, a la Dirección General de Turismo los que, con carácter de máximos, podrán percibir de los usuarios de los servicios turísticos Dichos precios serán inalterables mientras no se presente una nueva notificación.
- 2 Las Listas de precios deberán estar diligenciadas por la Dirección General de Turismo y hallarse

siempre expuestas en lugares perfectamente visibles para el público.

3. En ningún caso podrán las empresas turísticas cobrar precios superiores a los máximos expuestos.

4. A este régimen quedan igualmente sujetos los Guías de Turismo que ejerzan su actividad en la Región de Murcia.

#### **Artículo 44.- Usuario turístico.**

1. Es usuario turístico la persona que utiliza establecimientos turísticos o recibe los servicios que le ofrecen las empresas turísticas.

2. En su condición de tal, goza de los derechos y tiene las obligaciones que establecen en los artículos siguientes.

#### **Artículo 45.- Derechos del usuario turístico.**

El usuario turístico tendrá derecho a:

1.- Recibir información objetiva, veraz, previa y completa sobre las condiciones de prestación de los servicios.

2. Recibir las prestaciones y servicios turísticos en las condiciones pactadas.

3.- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas legalmente emitidas.

4.. Formular reclamaciones y, a tal efecto, exigir que le sea entregada la hoja oficial en el momento de plantear su reclamación.

5. Los demás derechos derivados de la presente Ley y del resto de la legislación que pueda afectarles.

#### **Artículo 46.- Obligaciones del usuario turístico.**

El usuario turístico tendrá las obligaciones de:

1.- Cumplir las condiciones pactadas en los términos de su contratación con el titular de las empresas y establecimientos turísticos.

2.- Pagar el precio en el lugar, forma y tiempo convenidos.

3.- Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos siempre que éstos no sean contrarios a la presente Ley o a las disposiciones que la desarrollen, y se encuentren debidamente aprobados y diligenciados por la Administración.

4. Los demás deberes establecidos en esta Ley y en el resto de la legislación que le sea aplicable.

#### **Artículo 47.- Derecho de acceso a los establecimientos turísticos.**

1. Los establecimientos en los que las empresas turísticas a que se refiere la presente Ley presten sus servicios, tendrán la consideración de locales públicos, siendo libre el acceso y la permanencia en los mismos de los usuarios. al objeto de recibir los servicios que en cada caso le correspondan en su condición de tales.

2. Sin embargo, podrá restringirse el acceso a los establecimientos cuando así lo disponga el reglamento de uso o régimen interior de los mismos, aprobado por la Dirección General de Turismo. Dicho reglamento, deberá anunciarse en las entradas del establecimiento.

3. Queda prohibido el acceso de animales domésticos en los establecimientos turísticos, salvo que los titulares de los mismos lo autoricen expresamente con anuncios visibles. La misma indicación se incluirá en la información que se ofrezca de las características y servicios de establecimiento. La admisión de animales domésticos se ajustará, en todo caso, a lo establecido en las disposiciones vigentes en esta materia. Quedan excluidos de la prohibición genérica contemplada en este apartado los perros lazarillo que acompañan a los invidentes.

## **TITULO IV De la acción pública en materia de turismo**

#### **Artículo 48.- Promoción de turismo.**

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo la planificación de la política de promoción turística de Ja Región de Murcia en el territorio nacional y de modo concertado con la Administración del Estado, fuera dar territorio nacional
2. Bajo (a superior dirección del Consejo de Gobierno, la política de promoción turística se diseñará en colaboración con las Corporaciones Locales y con las agentes implicados, a través del Consejo Asesor Regional de Turismo.
3. Anualmente la Consejería competente en materia de turismo elaborará el Plan de Promoción y comercialización de la oferta turística de (a Región de Murcia, previa consulta al Consejo Asesor Regional de Turismo.

#### **Artículo 49.. Fomento de la actividad turística.**

1. La Consejería competente en materia de turismo, y en tos términos que reglamentariamente se determine, podrá elaborar Programas de Fomento de (a actividad turística que tendrán, entre otras finalidades, las de concentración, modernización y saneamiento de empresas, la difusión de (~ imagen de Fa Región de Murcia y Ja formación técnica y profesional de actividades turísticas Dichos programas podrán incluir el apoyo técnico o jurídico, la concesión de ayudas económicas o cualquier otra técnica de fomento respecto de las empresas que se estimen merecedoras de apoyo publico.
2. La Consejería competente en materia de turismo podrá calificar determinados proyectos empresariales como de interés Turístico Regional», dotándolos de ayudas excepcionales para su puesta en marcha, para la realización de estudios de mercado, y para su promoción de introducción en mercados turísticos Dichos proyectos contarán con el apoyo institucional de la Administración Autónoma, quien a su vez, recabará el de la Administración Estatal si fuera preciso.

#### **Artículo 50.- Información turística institucional.**

1. La información turística Institucional obedecerá a criterios de veracidad, homogeneidad y eficacia de la comunicación.
2. Sin perjuicio del principio de autonomía municipal, por La Administración Regional se impulsarán los mecanismos necesarios para una actuación coordinada en materia de información turística, y para la implantación de las ayudas necesarias a los entes locales en esta materia.
3. La información turística facilitada a través de las Oficinas do Turismo, tanto de titularidad regional como municipal responderá a criterios de modernización de los soportes informativos y de homogeneidad del servicio al usuario.
4. La Administración Regional colaborará con las Corporaciones Locales para la creación y mejora de La Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, conforme a criterios de homogeneidad de prestación de sus servicios y de identidad de imagen representativa de la actividad
- 5 La información gráfica, audiovisual, o en cualquier otro soporte, proporcionada en Las Oficinas de Turismo de titularidad regional, y en las de titularidad municipal concertadas con la Administración Regional de acuerdo con el artículo anterior, podrá tener fijado un precio de venta al publico, de conformidad con las disposiciones vigentes en materia de precios públicos
6. Las Oficinas de Turismo adaptarán su horario y actividad para dar un adecuado servicio a La demanda turística existente

#### **Artículo 51.- Municipio turístico**

1. En atención a las circunstancias señaladas en el apartado 3 de este artículo, los municipios de la Región de Murcia podrán obtener la denominación de «Municipio Turístico», beneficiándose de modo preferencial de las acciones de fomento y promoción de la Administración Regional. Reglamentariamente podrán establecerse distintos tipos de municipios turísticos,
2. En la elaboración y modificación de los instrumentos de planteamiento urbanístico

correspondientes a estos municipios, será oída la Consejería competente en materia de turismo de la Región de Murcia, en los aspectos de su competencia.

3. Para la concesión de la denominación de Municipio Turístico, que será decretada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a propuesta del Consejero competente en La materia, y oído el parecer del Consejo Asesor Regional de Turismo, se valorarán las siguientes condiciones:

- a) Oferta turística local, alojativa y complementaria que pueda justificar la citada denominación.
- b) Porcentaje significativo del Presupuesto Municipal anual destinado a promoción e infraestructuras turísticas, excluidas las cantidades destinadas a fiestas locales,
- c) Realización de programas que incidan en la calidad de la oferta turística.

d) Existencia de Ordenanzas de Medio Ambiente donde figuren debidamente recogidas medidas para la preservación de los valores medioambientales, así como para el respeto a los derechos a la intimidad, a tranquilidad y el bienestar en general de los usuarios turísticos, con el alcance que se determine reglamentariamente; debiendo abarcar aspectos tales como salubridad, seguridad control de ruidos y olores y cualquier otro que resulte procedente a los citados fines.

e) El incremento significativo de población que se genere en ese municipio, con ocasión de los periodos vacacionales.

f) Disponer de oficinas de turismo convenientemente señalizadas y dotadas

g) Aquellas otras especiales circunstancias que, debidamente acreditadas, aconsejen la concesión de la denominación.

4 Reglamentariamente se determinarán los índices a aplicar para la determinación de los requisitos establecidos en los apartados anteriores, así como el procedimiento de concesión y revocación de la denominación.

5 La concesión de la denominación de «Municipio Turístico», así como la revocación de la misma, será publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

#### **Artículo 52.- Área turística saturada.**

La Administración Regional podrá proceder a la declaración temporal de «Área turística saturada» en los términos y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

#### **Artículo 53.- Registro Regional de Denominaciones Geoturísticas.**

El Registro Regional de Denominaciones Geoturísticas tiene por objeto definir, fijar y delimitar la extensión territorial de aquellos lugares, pueblos, villas, ciudades, costas, sierras o comarcas Turísticas de la Región de Murcia de cuyas denominaciones se realice propaganda turística.

#### **Artículo 54. Fiestas de interés turístico regional y Fiestas de excelencia turística.**

1. En atención a los criterios que se señalan en el número siguiente, la Consejería competente en materia de turismo de la Región de Murcia podrá otorgar, a determinados acontecimientos festivos las calificaciones de «Siestas de interés turístico regional» y de Fiestas de excelencia turística».

La concesión, así como la revocación, de estas denominaciones, que se sujetarán al procedimiento que reglamentariamente se determine, se publicarán en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, y podrán ser instadas por las asociaciones representativas del sector turístico y por las Corporaciones Locales en cuyo término municipal se desarrolle el acontecimiento festivo.

2. Para la concesión de las denominaciones «Fiestas de interés turístico regional» y de «Fiestas de excelencia turística», se valorará alguno de los siguientes criterios:

- a) Peculiaridad o singularidad del acontecimiento festivo en el conjunto de la oferta nacional de fiestas
- b) Repercusión nacional o internacional del evento
- c) Afluencia de visitantes o participación ciudadana.
- d) Programa del festejo, incluidos actos complementarios.

- e) Promoción realizada del acontecimiento festivo.
- f) Interés desde el punto de vista de la promoción del sector turístico regional.

3. En todo caso, la denominación de «Fiesta de excelencia turística» quedará reservada a aquellas manifestaciones festivas en las que alguno de los citados criterios resurte ser de tal significación que aconseje clasificarla en una categoría superior a la de «Fiesta de interés turístico regional» pudiendo estar referida al conjunto de una fiesta o a una parte de la misma.

4. La Consejería competente en materia de turismo podía establecer otras clasificaciones para las fiestas de la región, en atención a sus peculiaridades gastronómicas, folklóricas o culturales en los términos ya través del procedimiento que reglamentariamente se determine.

#### **Artículo 55.- Premios al Turismo.**

1. La Consejería competente en materia de turismo de la Región de Murcia, podrá establecer anualmente la convocatoria de «Premios al Turismo Región de Murcia», en las siguientes modalidades:

- a) Premio Periodístico y de Comunicación.
- b) Premio a Empresas Turísticas y Productos Turísticos. c) Premio a Profesionales del sector.

2. Las bases de la convocatoria determinarán, en cada edición el procedimiento de selección, composición del jurado y criterios a tener en cuenta para la concesión de los premios. El Premio Periodístico y de Comunicación podrá ser dotado económicamente.

#### **Artículo 56.- Distinciones.**

1. Se crean las siguientes distinciones, destinadas a reconocer la trayectoria y contribución al desarrollo del turismo regional para personalidades, empresas, y entidades privadas y públicas:

- a) Placa de Servicios Distinguidos al Turismo, Categoría Oro.
- b) Placa de Servicios Distinguidos al Turismo, Categoría Plata.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos para la concesión de estas distinciones, así como el procedimiento y la composición del jurado.

### **TÍTULO V**

#### **Del ejercicio privado de la actividad turística**

#### **Artículo 57.- Guías de turismo.**

1. La actividad profesional de Guía de Turismo en la Región de Murcia tiene por objeto la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información en materia cultural, artística, histórica y geográfica a los turistas en sus visitas a los museos, monumentos, conjuntos histórico-artísticos y demás bienes de interés cultural, ya zonas de interés paisajístico en la Comunidad Autónoma de Murcia.

2. El ejercicio de esta actividad sólo podrá ser llevado a cabo por quienes estén en posesión de la habilitación pertinente que otorgará la Dirección General de Turismo en la forma que reglamentariamente se determine.

### **TÍTULO VI**

#### **De la disciplina turística**

### **Artículo 58.- Sujetos responsables.**

Serán sujetos responsables por infracciones administrativas en materia turística:

- a) Las personas físicas o jurídicas titulares de autorización administrativa para la prestación de servicios turísticos por actos realizados directamente o por personas de ellos dependientes.
- 5) Las personas físicas titulares de habilitación profesional para el ejercicio de actividades de información turística
- c) Las personas físicas o jurídicas que, no disponiendo de autorización ni habilitación profesional obligatorias, presten servicios turísticos incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley o realicen servicios de información turística incumpliendo lo dispuesto en el artículo 57.2.
- d) Las Administraciones públicas cuando directamente de manera centralizada o descentralizada, presten servicios o actividades turísticas.

### **Artículo 59.- Inspección Regional de Turismo**

1. La función inspectora será desempeñada por funcionarios públicos adscritos a la Dirección General de Turismo, que ocupen puestos de trabajo así clasificados. Igualmente podrá ser asumida por entidades colaboradoras de la Administración en la forma que reglamentariamente se determine.
2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores tendrán la consideración de agentes de la autoridad, y gozarán, como tales de la protección y atribuciones establecidas en la normativa vigente. Los hechos o circunstancias por ellos constatados tendrán valor probatorio, salvo prueba en contra.
3. Cuando los funcionarios inspectores de turismo lo estimen preciso para el cumplimiento de sus funciones, podrán recabar la cooperación de las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de la Policía Local, conforme a la legislación vigente.
4. Los funcionarios inspectores actuarán provistos de la documentación que acredite su condición, estando obligados a exhibirla con carácter previo al ejercicio de sus funciones.
5. La actuación inspectora tendrá carácter confidencial, y estará en todo caso, sometida a las disposiciones vigentes en materia de protección de datos. Los inspectores estarán obligados, de modo estricto, a cumplir el deber de sigilo profesional, incurriendo en otro caso en responsabilidad disciplinaria.
6. Los titulares de empresas, establecimientos y profesionales sometidos a la legislación turística estén obligados a facilitar a la Inspección Regional de Turismo, el acceso o inspección de las instalaciones, y el examen de los documentos, libros y registros preceptivos, así como a la comprobación de cuantos datos sean estrictamente precisos a los fines de la inspección.

### **Artículo 60 Funciones de la Inspección.**

1. La función inspectora se extenderá a:

- a) La vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística
- b) La verificación de los hechos que hayan sido objeto de reclamaciones o denuncias en las materias objeto de esta Ley
- c) La emisión de informes que le sean requeridos por los órganos competentes en materia de establecimientos turísticos
- d) La emisión de informes sobre el cumplimiento de las actuaciones que hayan sido objeto de ayuda pública.
- e) La vigilancia del cumplimiento del principio de igualdad en la aplicación de las normas relativas a establecimientos y actividades turísticas.
- f) Cualquier otra función que legal o reglamentariamente se le atribuya.

2. En el ejercicio de las funciones anteriormente indicadas a la Inspección Regional de Turismo se instrumentará a través de los medios siguientes:

- a) Actas de Inspección.

- b) Libro de inspección.
- c) Visitas de comprobación, en la forma que reglamentariamente se determine

### **Artículo 61.- Clasificación de las infracciones v sanciones.**

Las infracciones a la normativa turística se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a la naturaleza de la infracción y a la lesión que la misma suponga para los intereses públicos o privados.

### **Artículo 62.- Infracciones leves.**

Tendrán esta consideración las siguientes:

- a) Carecer de distintivas o de documentación, cuya exhibición en lugar visible de los establecimientos sea obligatoria
- b) No poner a disposición de la Inspección Regional de Turismo, en el momento de la actuación inspectora, los documentos acreditativos del establecimiento o del ejercicio profesional.
- c) No observar la adecuada presentación, limpieza o funcionamiento de los locales, instalaciones, mobiliario y equipos ni el nivel de prestación de servicios adecuado a la categoría de los establecimientos.
- d) No facilitar la obligatoria información sobre precios y condiciones de prestación de servicios.
- e) No hacer entrega al usuario de la factura por los servicios prestados.
- f) No conservar copia de la factura o soporte legalmente admitido, durante el plazo establecido por la normativa turística.
- g) Prohibir el libre acceso y llevar a efecto la expulsión de clientes cuando estas acciones resulten injustificadas, sin perjuicio de las normas establecidas sobre derecho de admisión
- h) La acampada Libre en los términos recogidos en la normativa vigente en materia de campings.
- i) Alterar la capacidad alojativa de los establecimientos hoteleros, mediante la doble de habitaciones calificadas como individuales o mediante la instalación de camas supletorias salvo petición expresa del cliente.
- j) Alterar la capacidad alojativa autorizada de los establecimientos no hoteleros, según definición recogida en la presente Ley, salvo petición expresa del cliente
- k) Omitir la entrega a los clientes de los establecimientos hoteleros de la preceptiva de admisión, con indicación de la unidad de alojamiento, los precios aplicables y demás extremos exigidos.
- l) Carecer de hojas de reclamaciones, así como negarse en su caso, a facilitarlas a los clientes.
- m) Admitir reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora facilite al usuario afectado alojamiento en otros establecimientos de características y precios similares.

### **Artículo 63.- Infracciones graves.**

Tendrán esta consideración las siguientes:

- a) Utilizar distintivos, denominaciones o publicidad no correspondientes a la categoría reconocida o clasificación otorgada.
- b) Utilizar información o publicidad cualquiera que sea el medio empleado, que induzca a confusión sobre la prestación de los servicios.
- c) Incumplir las prescripciones impuestas por la normativa turística en materia de prevención de incendios.
- d) No observar las obligaciones contractuales o imponer la prestación de servicios no solicitados por

el cliente.

e) No notificar los precios cuando sea preceptivo, o exigir precios superiores a los notificados.

f) Incumplir las normas sobre reserva de plaza, siempre que ésta se haya formulado de acuerdo con la normativa vigente, o exigir cantidades superiores a las reglamentariamente previstas, respecto a dichas reservas.

g) Utilizar, de forma no autorizada, ras denominaciones geoturísticas inscritas en el Registro Regional correspondiente.

h) Ejercer la actividad de restauración careciendo de la autorización administrativa turística.

i) Desarrollar la actividad de Guía de Turismo, en el ámbito territorial de la Región de Murcia, careciendo de la habilitación que corresponde otorgar la Dirección General de Turismo.

j) Admitir reservas en exceso, que originen sobrecontratación de plazas cuando la empresa infractora no facilite al usuario afectado alojamiento en otros establecimientos de características y precios similares.

k) Comercializar, contratar o incluir en catálogos empresas o establecimientos turísticos que carezcan de autorización otorgada por la Dirección General de Turismo.

l) Obstaculizar u ofrecer resistencia a la actuación de la Inspección Regional de Turismo, que no llegue a impedirla y la falta de comparecencia, de forma injustificada, de los empresarios o sus representantes a las citaciones efectuadas por aquélla que resulten necesarias al fin de la inspección.

#### **Artículo 64.- Infracciones muy graves.**

Tendrán esta consideración las siguientes:

a) Realizar actividades turísticas careciendo de la preceptiva autorización administrativa turística, con la excepción contenida en el artículo 62.h) de esta Ley.

b) No tener vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil o no tener prestada la fianza, que en cada caso sea exigible.

#### **Artículo 65.- Sanciones.**

1. Por la comisión de las infracciones a que se refieren los artículos anteriores, podrán imponerse las siguientes sanciones:

A) En las infracciones leves.

a) Apercibimiento

b) Multa de hasta 250.000 pesetas.

B) En las infracciones graves:

Multa de 250.001 pesetas hasta 2.000.000 pesetas.

C) En las infracciones muy graves

a) Multa de 2.000.001 pesetas hasta 25.000.000 de pesetas

b) Revocación del título-licencia de Agencia de Viajes.

c) Revocación de la habilitación profesional para el ejercicio de la actividad de Guía de Turismo.

2. La resolución del expediente sancionador, además de establecer la sanción que proceda, podrá, previa audiencia del interesado, ordenar, cuando la naturaleza de la infracción así lo requiera y en el plazo que se lije en razón de las condiciones impuestas, la renovación, sustitución o incorporación del mobiliario, equipo e instalaciones exigibles, para la adecuada prestación de sus servicios. El incumplimiento de dicho plazo, debidamente constatado por la Inspección de Turismo, podrá

suponer, previa advertencia al interesado, en la resolución anteriormente citada, la clausura parcial o total del establecimiento o a suspensión de la actividad, mediante resolución del órgano competente, hasta que se lleve a cabo la substancian de defectos, la cual, debidamente acreditada, dará lugar a que por el mismo órgano se dicte resolución dejando sin efecto la clausura o suspensión.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior será' también de aplicación para la retirada de los distintivos, denominaciones o publicidad previstos en la presente Ley.

4. En os supuestos de comisión de infracciones graves y muy graves, podrán imponerse, con carácter adicional a la sanción correspondiente, la delegación o revocación de la totalidad de las subvenciones o ayudas especiales de carácter financiero que la persona infractora hubiese solicitado u obtenido de la Administración Regional para el desarrollo de la actividad objeto de sanción, durante el ejercicio presupuestario vigente a la fecha en que la resolución sancionadora fuese ejecutiva.

#### **Artículo 66.- Determinación de las sanciones.**

1. Para la graduación de la sanción, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

a naturaleza de la infracción, la reincidencia del infractor por comisión, en el término de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza declarada por resolución firme y el número de personas afectadas por la infracción.

2. Se considerará siempre circunstancia atenuante la subsanación, durante la tramitación de expediente, de las anomalías que dieron origen a la iniciación del procedimiento, así como la inexistencia de intencionalidad.

#### **Artículo 67.- Cierre de establecimientos**

No tendrá carácter de sanción el cierre de establecimientos o instalaciones por no contar con la debida autorización, para el ejercicio de sus actividades, de acuerdo con las normas en vigor. La adopción de dicha medida requerirá que, con carácter previo se haya concedido audiencia al interesado por un plazo de 10 días.

#### **Artículo 68.- Competencia de jincoación.**

La incoación de los expedientes sancionadores corresponderá, en todo caso, al titular del centro directivo que tenga atribuida la competencia en la materia,

#### **Artículo 69.- Competencia sancionadora.**

Son órganos competentes para la resolución de los expedientes e imposición de sanciones:

1.- E1 Director General de Turismo para la imposición de multas por infracciones leves y graves.

2 El Consejero competente en materia de turismo, para la imposición de multas por infracciones muy graves hasta la cuantía de 12.000.000 pesetas y para la revocación de la habilitación profesional para el ejercicio de la actividad de Guía de Turismo,

3 El Consejo de Gobierno para:

- a) La imposición de multas por infracciones muy graves por cuantía superior a 12.000.000 pesetas.
- b) La revocación del título-licencia de Agencia de Viaje

4.- La imposición de la sanción adicional prevista en el apartado 4 del artículo 65 corresponderá al órgano competente para imponer la sanción principal en cada caso.

#### **Artículo 70.- Otras competencias.**

Corresponde al Director General de Turismo:

- 1 La suspensión de la actividad o la clausura total o parcial de establecimientos previstos en OS apartados segundo y tercero del artículo 65.
- 2 El cierre de establecimientos o instalaciones a las que hace referencia el artículo 67.
3. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que a ,infracción se hubiera cometido.
4. Ininterrumpidamente la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado de procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si e expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable a presunto responsable.

#### **Artículo 72.- Procedimiento sancionador.**

El procedimiento para la imposición de las sanciones previstas en el presente título será el establecido en el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por el Real Decreto 1398193, de 4 de agosto.

#### **Artículo 73.- Prescripción de las sanciones.**

Las sanciones a que se refiere la presente Ley prescriben en los plazos siguientes:

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

#### **Artículo 74.- Multas coercitivas**

Como medio de ejecución forzosa de las resoluciones en materia turística podrán imponerse multas coercitivas hasta la cuantía, cada una de ellas, de 500.000 pesetas con intervalos de seis meses y hasta un total! de *tres* multas. Las citadas multas coercitivas serán independientes de las multas que puedan imponerse con carácter sancionador y compatibles con ellas

#### **Disposición adicional**

En el plazo de dos años, desde la entrada en vigor de la presente Ley, la Consejería competente en materia de Turismo implantará un Plan Regional de Estadísticas de Turismo, cuyo alcance y contenido serán determinados reglamentariamente

#### **Disposición transitoria**

A los expedientes sancionadores en trámite a la entrada en vigor de esta Ley se les aplicarán las prescripciones de la misma en los aspectos que puedan resultar más beneficiosos para el inculpaado.

#### **Artículo 71.- Prescripción de las infracciones**

1.Las infracciones a que se refiere a presente Ley prescribirán en los plazos siguientes:

- a) Las infracciones leves, a los seis meses.
- b) Las infracciones graves, a los dos años,

c) Las infracciones muy graves, a los tres años.

2. No prescribirán aquéllas infracciones en las que la conducta tipificada implique incumplimiento de una obligación de carácter permanente para el titular.

### **Disposición derogatoria**

Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones: Ley 4/1986, de 15 de mayo, sobre inspección, sanciones y procedimiento en materia de turismo; artículos 27 a 34, ambos inclusive, del Decreto 1151/1987, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; y Decreto 100/SS, de 23 de junio, sobre distribución de facultades sancionadoras en materia turística. Igualmente, quedan derogadas cuantas otras disposiciones regionales, de igual o menor rango, se opongan o contradigan el contenido de esta Ley.

### **Disposición final**

Se faculta al Consejo de Gobierno para dictar las disposiciones reglamentarias precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Ley.

En tanto no se proceda a dicho desarrollo reglamentario> continuarán en vigor las siguientes disposiciones, salvo en los aspectos que puedan contravenir el contenido de esta

Ley:

-Orden de 19 de julio de 1968, por la que se dictan normas sobre clasificación de los establecimientos hoteleros.

-Orden de 15 de septiembre de 1978, sobre Régimen de Precios y Reservas en Alojamientos Turísticos.

-Decreto 19/1985 de 10 de marzo, sobre Ordenación de Campamentos Públicos de Turismo y Decreto 108/88 de 28 de julio, que lo modifica.

-Orden de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la Ordenación de los Apartamentos, Bungalós y otros Alojamientos similares de carácter turístico.

-Decreto 79/1992 de 10 de septiembre, por el que se regula la Actividad de Alojamientos Turísticos Especiales en Zonas de interior

-Orden de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la Ordenación Turística de Restaurantes.

-Orden de 18 de marzo de 1965, por la que se aprueba la Ordenación Turística de Cafeterías.

-Orden de 20 de noviembre de 1964, por la que se dictan normas sobre el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

-Decreto 29/87, de 14 de mayo, sobre Ordenación y Clasificación de Establecimientos Hoteleros de la Región de Murcia.

-Orden de 18 de Junio de 1992 sobre Ordenación y Clasificación de Establecimientos Hoteleros de la Región de Murcia en materia de Hoteles especializados de Playa.

-Decreto 1151/1987 de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje de la Región de Murcia.

-Decreto 178/1995 de 20 de diciembre, por el que se aprueba la regulación de la profesión de guías de turismo en la Comunidad.

-Orden de 15 de marzo de 1985, por la que se aprueba la denominación honorífica «Fiestas de interés turístico regional» y se regula la normativa para su concesión.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan y a los Tribunales y Autoridades que correspondan que la hagan cumplir.

Murcia, 12 de diciembre de 1997  
El Presidente  
**Ramón Luis Valcárcel Siso**