

LLEI 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

(Departament de la Presidència. DOGC núm. 3669 – 03/07/2002)

Text consolidat

El president de la Generalitat de Catalunya

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de Catalunya ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que estableix l'article 33.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, promulgo la següent

LLEI

Preàmbul

I. La situació geogràfica de Catalunya, la diversitat dels seus recursos i el caràcter obert del poble català han determinat que el nostre territori hagi estat històricament un lloc de pas visitat per pobles i persones d'altres països i cultures. És en els inicis del segle que hem deixat enrere quan es comença a prendre consciència que molts d'aquests desplaçaments responen a finalitats de caràcter turístic. Es detecta així la presència en el nostre territori de persones que hi arriben per conèixer una realitat diferent de la que els és pròpia, per ampliar els coneixements, per gaudir de paisatges, bel·leses o recursos naturals o, simplement, per trobar un espai de lleure o de repòs. En aquest marc, el 1908 entra en funcionament a Barcelona la Societat d'Atracció de Forasters, amb el patrocini de l'Ajuntament de la ciutat i amb la cooperació de moltes entitats culturals i recreatives. És en aquesta època que es duen a terme els dos primers congressos de turisme a Catalunya, i que comença a ésser perceptible la influència en els corrents turístics d'infraestructures com el port de Barcelona o les instal·lacions aeroportuàries o d'esdeveniments com l'Exposició Universal o la Fira de Barcelona.

El turisme, però, encara és molt incipient, com ho prova la manca de referències a aquest sector en la distribució de competències realitzada en l'etapa republicana a l'empara de la Constitució del 1931 i de l'Estatut d'autonomia del 1932. No obstant això, és en aquesta etapa republicana quan el caràcter atent i la sensibilitat de la societat catalana envers aquest fenomen propicien la primera intervenció de les institucions públiques catalanes en l'àmbit del turisme. A partir de la representació conferida pel Patronat Nacional de Turisme espanyol, en un moment en què les autoritats centrals mostraven llur escepticisme envers les possibilitats del turisme, la Generalitat constitueix l'Oficina de Turisme de Catalunya, la qual desenvolupa amb molt pocs recursos una tasca d'eficàcia remarcable. Amb aquests i altres instruments, la Generalitat porta a terme una tasca intensa i decidida en l'àmbit del turisme, estroncada, però, per l'inici de la Guerra Civil.

Poques dècades després, la necessitat d'obrir i d'afavorir el desenvolupament econòmic de l'Estat descobreix en el turisme un recurs econòmic de primera magnitud. És l'etapa del turisme massificat, un turisme que, conjuntament amb els beneficis que genera en termes de volum de negocis i de llocs de treball, produeix disfuncions urbanístiques i ambientals, compromet els recursos que sustenten l'atractiu turístic del país i emfatitza l'increment quantitatiu de turistes per damunt de la qualitat dels serveis que se'ls presta.

II. La nova organització política i territorial que arrenca amb la Constitució espanyola del 1978 permet canviar aquest estat de coses. L'article 9.12 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de turisme, exclusivitat que el Tribunal Constitucional ha reforçat en nombroses sentències, i amb molt poques excepcions, davant de l'actitud i de les iniciatives estatals, no sempre respectuoses en termes competencials amb les atribucions constitucionals i estatutàries de la Generalitat en l'àmbit del turisme. El gran dinamisme i la qualitat general del sector turístic català han dut la Generalitat a assumir un paper essencialment subsidiari o complementari de la iniciativa turística privada, per la qual cosa ha centrat els seus esforços en el foment i la promoció dels recursos turístics i de la formació

especialitzada dels professionals del sector, sens perjudici de la necessària ordenació dels serveis i les activitats turístiques.

En l'àmbit normatiu, el Govern ha concretat aquesta tasca en l'aprovació de diversos decrets de caràcter organitzatiu o de regulació i classificació bàsica de les empreses, els establiments i les activitats de caràcter turístic. Aquesta regulació normativa també ha inclòs disposicions amb rang de llei, d'importància indubtable en el sector, com la Llei sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, la Llei de l'estatut del consumidor, la Llei d'activitats firals o la Llei sobre centres recreatius turístics. Aquest marc legal ha fet innecessari, fins avui, d'aprovar una llei de turisme de caràcter general. Tanmateix, l'experiència acumulada, la voluntat de comptar amb una ordenació general del sector amb rang de llei, el desig de continuar impulsant el turisme amb nous instruments i la necessitat de satisfer plenament el principi de reserva de llei en matèria d'inspecció i de règim sancionador justifiquen i fonamenten aquesta iniciativa.

III. La Llei de turisme de Catalunya respon als nous valors inspiradors de la promoció i la gestió del turisme, tots ells expressats en el Congrés de Turisme de Catalunya, que tingué lloc a Tarragona el febrer de 2001, i recull les recomanacions i les directives internacionals i comunitàries en aquesta matèria. La Llei té en compte la repercussió i les oportunitats econòmiques que una activitat d'aquest tipus té sobre el progrés i el desenvolupament social del país, però no defuig la responsabilitat de preservar els valors naturals, històrics, culturals i ambientals dels recursos que fan possible aquesta activitat, d'acord amb el principi de desenvolupament sostenible.

La Llei posa l'accent en els usuaris turístics, o turistes, i emfatitza llurs drets i la necessitat que rebin un tracte adequat i uns serveis de qualitat. També reconeix els drets de les empreses o els subjectes turístics i, en ocupar-se de la necessària col·laboració entre el sector privat i les administracions turístiques, fixa les possibilitats i els límits de les actuacions respectives.

En aquest sentit, l'ordenació dels títols, capítols i preceptes de la Llei no és neutral ni respon merament a solucions contingents de caràcter tècnic. Es fa referència en primer terme als usuaris turístics, es regulen tot seguit els drets i els deures dels subjectes turístics i només en darrer terme apareixen les determinacions relatives a les administracions turístiques.

Pel que fa a això, destaca l'atribució de competències turístiques a les administracions locals. Aquest esperit descentralitzador s'emmarca en la necessitat de reconèixer els esforços duts a terme en matèria turística per totes les institucions i sumar-los per multiplicar-ne els efectes, i es troba presidit per l'establiment d'un marc de relacions que ha de fer possible un règim de responsabilitats compartides i la coordinació, la col·laboració i la cooperació entre totes les administracions.

La Llei opta per una promoció decidida del turisme a partir de previsions com les relatives als recursos turístics o l'adopció d'instruments de naturalesa diversa, com el Pla de turisme de Catalunya, la declaració de municipis turístics, la declaració de comarques o altres àrees d'interès turístic o les denominacions geoturístiques. Entre les altres novetats que la Llei incorpora, també destaca la voluntat de promoure la realitat de Catalunya com a marca turística o destinació turística global, i la regulació dels deures dels subjectes turístics, de la inspecció i del règim sancionador, amb el propòsit d'incrementar la certesa i la seguretat jurídica dels diversos operadors.

Els continguts de la Llei es troben estructurats en sis títols. En el títol I s'estableix l'objecte i l'àmbit d'aplicació de la Llei, les definicions dels conceptes que s'hi utilitzen i les finalitats que han de perseguir l'Administració i els subjectes turístics en l'activitat que desenvolupen. El títol II es dedica als recursos turístics, a establir-ne la classificació i a definir mecanismes per a promoure'ls. Els subjectes turístics són objecte del títol III, que, principalment, en fa la definició, els classifica i en regula els drets i els deures essencials. Les competències i l'organització de les administracions turístiques són tractades en el títol IV, completat pels títols V i VI pel que fa a l'exercici de llurs potestats inspectores i sancionadores. Completen la Llei les disposicions addicionals, transitòries i finals, indispensables per a assegurar la màxima eficàcia de l'articulat.

Títol I

Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Llei

1. L'objecte d'aquesta Llei és regular l'ordenació i la promoció del turisme.
2. Les disposicions d'aquesta Llei s'apliquen al conjunt dels recursos, els subjectes i les activitats que integren el sector turístic.

Article 2. Definicions

Als efectes de la interpretació i l'aplicació d'aquesta Llei i de la normativa que la desplegui, s'entén per:

- a) Recursos turístics: tots els béns materials i immaterials i totes les manifestacions de la realitat física, social, històrica i cultural que puguin generar o incrementar els corrents turístics cap a Catalunya o dins el seu territori, la infraestructura d'establiments i de serveis adreçats al turisme i el manteniment d'un nivell adequat de qualitat en la prestació dels serveis turístics.
- b) Subjectes turístics: el conjunt de persones físiques o jurídiques que, com a prestadores de serveis, promotores del desenvolupament del sector o d'activitats concretes, treballadores o usuàries, tenen una relació directa amb el sector turístic.
- c) Administracions turístiques: els ens i els òrgans públics amb competències sobre l'activitat i els serveis turístics, i els organismes que, per raó de llur creació, adscripció o participació, hi resten vinculats, sigui quina sigui llur naturalesa jurídica.
- d) Activitat turística: els serveis i les actuacions adreçades als usuaris turístics i el conjunt d'actuacions públiques i privades d'ordenació i promoció del turisme.
- e) Serveis turístics: els serveis adreçats a atendre les demandes dels usuaris turístics, inclosos els béns mobles i immobles que en fan possible la prestació.

Article 3. Finalitats

En llur activitat, les administracions turístiques i els subjectes turístics han de perseguir les finalitats següents:

- a) Protegir i preservar, d'acord amb el principi de sostenibilitat, els recursos turístics, i assegurar el respecte als valors culturals, històrics, artístics, territorials, urbanístics i mediambientals que els són propis.
- b) Potenciar la creació, el desenvolupament, la millora i la promoció dels recursos turístics.
- c) Protegir els usuaris turístics i garantir-los el millor tractament possible quant a la informació i els serveis que reben i pel que fa a la defensa de llurs drets i interessos com a usuaris.
- d) Incrementar els corrents turístics, tant els interiors com els exteriors, amb una atenció especial al turisme de qualitat, i impulsar l'activitat turística com a sector estratègic de l'economia i de l'ocupació i com a factor clau per a l'equilibri territorial i la prosperitat de Catalunya.
- e) Impulsar el desenvolupament de nous productes, activitats i àmbits d'interès turístic i potenciar la qualitat i la vitalitat de les destinacions, les denominacions i les marques turístiques.
- f) Fomentar el turisme com a mitjà de coneixement, de comunicació i d'intercanvi entre els pobles i les cultures.
- g) Promoure la qualitat i la competitivitat dels serveis turístics i vetllar perquè siguin prestats d'acord amb les normes de la lliure concurrència.

- h) Promoure la modernització del sector turístic, mitjançant els incentius pertinents, per aconseguir distintius, sistemes i normes de qualitat dels serveis que ofereix.
- i) Impulsar la formació, la qualificació i l'especialització dels professionals del sector turístic.
- j) Potenciar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la difusió interior i exterior dels recursos turístics, en les relacions entre l'Administració i els subjectes turístics i en la prestació de serveis i d'informació als usuaris, i vetllar per la qualitat i per la innovació de dissenys i de continguts en l'aplicació d'aquestes tecnologies.
- k) Promoure la realitat de Catalunya com a marca turística i garantir-ne un tractament unitari, com a oferta o destinació turística global, en la difusió dels recursos turístics del país.
- l) Vetllar per la segmentació dels serveis turístics i afavorir la desestacionalització del turisme.

Títol II

Els recursos turístics

Capítol I

Règim general dels recursos turístics

Article 4. Concepte i classes

1. Els recursos turístics es classifiquen en recursos turístics essencials, recursos turístics d'interès local i recursos turístics potencials.
2. Les funcions administratives de foment, promoció i protecció del turisme i l'activitat inspectora i sancionadora de les administracions turístiques s'han d'orientar en funció de les característiques pròpies dels recursos turístics, segons les categories en què els classifica l'apartat 1.

Article 5. Recursos turístics essencials

1. Són recursos turístics essencials els recursos turístics que, aïlladament o conjuntament amb altres, tenen la capacitat de generar els corrents de turisme més rellevants i contribueixen a reforçar la realitat de Catalunya com a marca turística global i a promocionar el país com a destinació turística.
2. D'acord amb l'apartat 1, tenen en tot cas la consideració de recurs turístic essencial els béns culturals protegits per declaracions d'organismes internacionals, els béns culturals d'interès nacional, els espais d'interès natural, els museus nacionals i d'interès nacional, els centres recreatius turístics i, globalment considerats, el conjunt del litoral, especialment les platges, i el domini esquiable.
3. Sens perjudici de les disposicions d'aquesta Llei que els siguin aplicables, els béns esmentats en l'apartat 2 es regeixen per la legislació específica respectiva.
4. La qualificació com a recursos turístics essencials de recursos altres que els especificats en l'apartat 1 s'ha d'ajustar al procediment establert per aquesta Llei i per les disposicions reglamentàries que la despleguin.
5. L'activitat turística relacionada amb els recursos turístics essencials ha de respectar els règims legals de protecció especial a què es trobin sotmesos i ha de contribuir a la preservació de llurs valors culturals i ambientals.

Article 6. Recursos turístics d'interès local

1. Són recursos turístics d'interès local els recursos turístics que contribueixen a incrementar els corrents turístics cap a municipis, comarques o àrees concretes del territori de Catalunya.
2. La declaració i la gestió dels recursos turístics d'interès local correspon als ens locals, d'acord amb el procediment establert per aquesta Llei.

Article 7. Recursos turístics potencials

1. Són recursos turístics potencials els béns, les manifestacions o els serveis susceptibles d'esdevenir nous recursos turístics essencials o d'interès local.
2. Els recursos turístics potencials han de rebre una consideració preferent de les administracions turístiques en l'activitat de suport a la creació de nous recursos turístics.

Article 8. Deure de preservació

1. Tothom té el deure de no malmetre els recursos turístics i de no causar-los perjudicis.
2. Els òrgans administratius que tenen encomanada la gestió o la protecció dels recursos turístics n'han de promoure un ús respectuós i tenen l'obligació d'exercir llurs funcions inspectores i sancionadores per a garantir el compliment d'aquest deure.
3. Les actuacions públiques en matèria de turisme han d'anar adreçades a promoure i garantir un turisme respectuós amb el medi ambient, especialment pel que fa a les zones protegides per la normativa ambiental.

Article 9. Planificació

1. L'actuació pública de promoció i protecció dels recursos turístics pot ésser objecte de planificació per les administracions competents en aquesta matèria, d'acord amb el que estableix aquesta Llei.
2. L'Administració de la Generalitat ha de promoure la màxima participació dels subjectes públics i privats del sector turístic en els plans que impulsi o elabori.
3. Les administracions i els subjectes que promoguin plans turístics propis poden sol·licitar a l'Administració de la Generalitat la informació i el suport tècnic que considerin necessaris.

Article 10. Declaració i inventari dels recursos turístics

1. Els recursos turístics que siguin declarats essencials han d'ésser objecte d'inventari, d'acord amb el que disposen aquesta Llei i les normes reglamentàries que la despleguen.
2. La declaració d'un bé, una manifestació, una activitat, un establiment o un servei com a recurs turístic d'interès local o com a recurs turístic potencial comporta que se li apliqui el règim jurídic determinat per aquesta Llei i que pugui accedir a les mesures de promoció i protecció preferents que siguin establertes en cada cas.

Article 11. Foment de recursos turístics

1. Les administracions turístiques han d'impulsar la creació, la conservació i la millora dels recursos turístics i han de donar suport a les iniciatives públiques i privades que persegueixin aquesta mateixa finalitat.
2. En el marc d'aquesta Llei, i d'acord amb les disposicions del Pla de turisme de Catalunya, la promoció dels recursos turístics es duu a terme principalment mitjançant la declaració de municipis turístics i d'àrees o àmbits d'interès turístic, la creació de denominacions geoturístiques, l'establiment de mesures de foment econòmic i la

projecció de Catalunya i de zones del país com a marques turístiques, tant en el mercat interior com en l'exterior.

Article 12. Consideració urbanística dels recursos turístics

1. L'exercici de les facultats urbanístiques de l'Administració ha de respectar les determinacions d'aquesta Llei i afavorir la promoció i la protecció dels recursos turístics, d'acord amb l'ordenació territorial i amb l'objectiu de garantir la utilització racional dels recursos del territori i el desenvolupament sostenible.
2. Els instruments de planejament dels municipis turístics han d'incloure mesures específiques per a la promoció i la protecció dels recursos turístics, de conformitat amb l'apartat 1 i subjectant-se a les determinacions establertes per la legislació urbanística i la legislació sectorial que siguin aplicables en matèria de preservació dels valors del patrimoni cultural, paisatgístic i ambiental d'interès especial.
3. La tramitació de la primera formulació o de la revisió d'una figura de planejament urbanístic general requereix un informe del departament competent en matèria de turisme. Pel que fa a les modificacions del planejament urbanístic general i als plans urbanístics derivats, requereixen el dit informe en el cas que desenvolupin un dels models turístics definits per aquesta Llei.

Capítol II

Pla de turisme de Catalunya

Article 13. Objecte, caràcter i àmbit d'aplicació territorial

1. El Pla de turisme de Catalunya és l'instrument bàsic de planificació turística de la Generalitat i té per objecte el desenvolupament, la promoció i la protecció dels recursos turístics, el foment d'una oferta turística de qualitat i l'estímul de les actuacions que reforcin la consideració de Catalunya com a marca turística global.
2. El Pla de turisme de Catalunya és un pla territorial sectorial, a l'empara del que estableix la Llei d'urbanisme, i ha de justificar expressament el seu grau d'adequació a les directrius del Pla territorial general de Catalunya.
3. El Pla de turisme de Catalunya té com a àmbit d'aplicació tot el territori de Catalunya. Si no hi concorren criteris específics que ho desaconsellin, les disposicions i el desenvolupament del Pla s'han d'ajustar als àmbits d'aplicació dels plans territorials parcials establerts per la normativa sobre política territorial.

Article 14. Contingut

El Pla de turisme de Catalunya ha de contenir:

- a) L'estudi de l'oferta turística i dels dèficits principals que presenta.
- b) L'inventari dels recursos turístics essencials.
- c) Les característiques bàsiques de tots els recursos turístics.
- d) L'anàlisi de la demanda i les previsions sobre l'evolució que pugui tenir.
- e) Els criteris per a avaluar l'impacte del turisme sobre els recursos que utilitza o visita i les mesures de protecció d'aquests recursos.
- f) L'enumeració dels municipis turístics i de les àrees o zones d'interès turístic i l'avaluació de llur incidència en l'oferta turística general.
- g) La indicació de les àrees en què cal promoure el turisme interior o exterior i de les zones turísticament saturades o sobreexplotades.

- h) La definició de les mesures necessàries per a la millora de la qualitat i la competitivitat turístiques.
- i) Qualsevol altres dades o estudis que es considerin d'interès per a la promoció del turisme o per a la protecció i la senyalització dels recursos turístics.

Article 15. Redacció i aprovació

1. La formulació i la redacció del Pla de turisme de Catalunya i de les modificacions o revisions que se'n facin corresponen al departament competent en matèria de turisme.
2. L'aprovació del Pla de turisme de Catalunya i de les modificacions o revisions que se'n facin correspon al Govern, mitjançant decret. L'aprovació exigeix l'obertura d'un període de consulta institucional, per un termini màxim de sis mesos, dins el qual s'han de demanar informes als departaments de l'Administració de la Generalitat que en resultin afectats, a la resta d'administracions i organismes públics que hi siguin competents, especialment les administracions locals competents en matèria de turisme, i als sectors afectats, en les condicions i amb els requisits que siguin establerts per reglament.
3. El departament competent en matèria de turisme ha de promoure la màxima participació dels subjectes turístics, públics i privats, en la formulació i la redacció del Pla de turisme de Catalunya. També ha de facilitar, durant el procés d'elaboració del Pla i un cop sigui aprovat, l'accés de les persones interessades als estudis, les dades i les normes que contingui. L'exercici d'aquest dret s'ha de potenciar mitjançant la utilització de les tecnologies de la informació i de la comunicació, i resta subjecte a la legislació aplicable a l'accés del públic a la informació administrativa i a l'ús de mitjans tècnics per l'Administració.

Article 16. Vigència, modificació i revisió

El Pla de turisme de Catalunya té vigència indefinida, sens perjudici que pugui ésser objecte de modificació o de revisió, si les circumstàncies ho aconsellen o si es modifiquen les directrius formulades pel Pla territorial general de Catalunya. Els supòsits en què la modificació o la revisió són procedents, el procediment per a dur-les a terme i els efectes que produeixen s'han de regular per reglament.

Article 17. Actualització

1. El departament competent en matèria de turisme, en col·laboració i en coordinació amb les administracions turístiques de caràcter local, ha d'actualitzar, per mitjà de la direcció general corresponent, i en la forma que sigui determinada per reglament, els estudis i les dades continguts en el Pla de turisme de Catalunya.
2. L'actualització a què es refereix l'apartat 1 no té la consideració de modificació o revisió del Pla.

Capítol III

Municipis turístics

Article 18. Concepte

1. Poden tenir la consideració de municipi turístic, als efectes d'aquesta Llei, els municipis que compleixin almenys una de les condicions següents:
 - a) Que la mitjana ponderada anual de població turística sigui superior al nombre de veïns i el nombre de places d'allotjament turístic i de places de segona residència sigui superior al nombre de veïns.
 - b) Que el terme municipal inclogui una àrea territorial que tingui la qualificació de recurs turístic essencial.

2. Les condicions fixades per l'apartat 1 poden ésser desenvolupades i concretades per mitjà de disposicions reglamentàries.

Article 19. Serveis mínims i serveis complementaris

1. Sens perjudici dels serveis mínims establerts amb caràcter general i de les competències que corresponen a altres administracions públiques, els municipis turístics han de prestar també els serveis següents:

- a) La protecció de la salubritat pública i de la higiene en tot el terme municipal, incloses les platges i les costes.
- b) La protecció civil i la seguretat ciutadana.
- c) La promoció i la protecció dels recursos turístics del terme municipal.
- d) La senyalització turística i d'informació general, d'acord amb els criteris d'homogeneïtzació que siguin determinats per reglament.
- e) L'atenció i l'orientació als usuaris turístics, mitjançant una oficina d'informació adherida a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, amb els serveis i el règim horari mínim que siguin determinats per reglament.
- f) La posada a disposició dels usuaris turístics d'un servei d'accés a Internet, d'utilització puntual, en l'oficina d'informació turística o en altres llocs de consulta oberts al públic.
- g) Les funcions ambientals que els corresponguin, d'acord amb la normativa sectorial.

2. Els municipis turístics han de prestar, a banda dels que estableix l'apartat 1, els serveis mínims que corresponguin al volum de població resultant de sumar el nombre de residents amb la mitjana ponderada anual de població turística. També poden establir, d'acord amb la legislació de règim local, i en funció de llurs necessitats, altres serveis complementaris, que poden prestar temporalment, o amb intensitats diverses, en funció de l'afluència turística.

Article 20. Altres efectes de la declaració de municipi turístic

1. Els serveis mínims a què es refereix l'article 19 tenen la consideració de prioritaris als efectes del Pla director d'inversions locals, d'acord amb les bases de selecció.

2. D'acord amb el que sigui establert per la legislació de finances locals, els municipis turístics poden establir tributs o recàrrecs específics.

3. Els municipis turístics poden sol·licitar la declaració d'un recurs com a recurs turístic essencial. També poden declarar i inventariar els recursos turístics d'interès local i gaudir dels beneficis que s'estableixin en favor de llur promoció i protecció.

4. Els municipis turístics poden establir convenis amb l'Administració de la Generalitat, les diputacions i els consells comarcals per determinar les formes de cooperació i de coordinació i les tècniques de descentralització de competències que siguin necessàries per a prestar adequadament llurs serveis específics i, si escau, per a establir-los.

5. Els municipis turístics i els subjectes turístics que hi prestin llurs serveis han d'ésser objecte d'atenció preferent en els àmbits següents:

- a) L'elaboració dels plans i programes turístics de les administracions turístiques supramunicipals.
- b) Les línies i mesures de foment econòmic establertes per l'Administració de la Generalitat, les diputacions provincials o els consells comarcals.
- c) La declaració d'àrees o àmbits d'interès turístic en què quedin inclosos.

- d) La declaració de recursos turístics essencials, tret que es produeixi automàticament en virtut de la pertinença del recurs a una de les categories establertes per l'article 5.2.
- e) Les activitats de l'Administració de la Generalitat adreçades a la promoció interior i exterior del turisme i al foment de la imatge de Catalunya com a oferta o marca turística global.
- f) Les polítiques d'implantació o millora d'infraestructures i serveis que incideixin notòriament en el turisme i siguin impulsades pels diversos departaments de l'Administració de la Generalitat.

Article 21. Procediment

1. Els municipis interessats a obtenir la declaració de municipi turístic ho han de sol·licitar al departament competent en matèria de turisme, que ha de requerir els informes que consideri necessaris, entre els quals hi ha d'haver un informe del departament competent en matèria d'administració local, i sotmetre l'expedient a la consideració del Govern, al qual correspon d'acordar la declaració.
2. S'han de determinar per reglament el procediment i els informes necessaris per a l'aprovació de la declaració de municipi turístic, atenint-se al que estableix l'apartat 1.

Article 22. Pèrdua de la condició de municipi turístic

1. La pèrdua de la condició de municipi turístic es produeix en els supòsits següents:
 - a) Si ho sol·licita l'ajuntament interessat.
 - b) Si deixen de donar-se les circumstàncies que van motivar-la.
 - c) Si l'ajuntament no presta els serveis mínims inherents a la condició de municipi turístic.
2. Correspon al Govern de declarar la pèrdua de la condició de municipi turístic, un cop escoltat, en els supòsits b i c de l'apartat 1, l'ajuntament afectat.

Capítol IV

Declaració d'interès turístic

Article 23. Municipis d'interès turístic

1. Tenen la consideració de municipi d'interès turístic els municipis dins el terme municipal dels quals hi ha emplaçat un recurs turístic essencial. També poden optar a gaudir d'aquesta consideració els municipis que no hagin sol·licitat la declaració de municipi turístic o no puguin sol·licitar-la i els que, havent gaudit d'aquesta condició, l'hagin perduda.
2. La declaració de municipi d'interès turístic es fa, a instància de l'ajuntament interessat, d'acord amb el procediment que sigui establert per reglament. Per a fer aquesta declaració s'ha de tenir en compte el nombre i la qualitat dels serveis municipals, l'existència o no d'una oficina d'informació adherida a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i els recursos turístics del municipi.
3. Els municipis d'interès turístic han d'ésser objecte d'una atenció especial dins les activitats de planificació i promoció establertes per l'Administració de la Generalitat.

Article 24. Indrets, béns i serveis d'interès turístic

1. Tenen la consideració d'indret d'interès turístic les zones o parts de municipis en què hi ha emplaçat un recurs turístic essencial l'explotació del qual no implica tot el municipi. El consell plenari o el ple d'un ajuntament, mitjançant el vot favorable de la majoria absoluta dels membres de la corporació, pot delimitar zones o parts del terme municipal amb vista a sol·licitar que rebin aquesta qualificació.
2. Poden ésser declarats d'interès turístic els béns i els serveis de qualsevol classe que siguin susceptibles d'incrementar els corrents turístics. La declaració d'interès turístic es pot fer constar en la informació o en la retolació relativa al bé o el servei que l'hagi obtinguda.
3. El procediment i els efectes de la declaració d'indret, bé o servei d'interès turístic s'han d'establir per reglament.

Article 25. Comarques d'interès turístic

1. Les comarques poden obtenir la qualificació de comarca d'interès turístic en funció dels municipis turístics i dels recursos turístics essencials que llur territori compregui.
2. El nombre i les característiques dels municipis turístics i dels recursos turístics essencials que permeten la declaració de comarca d'interès turístic s'han de determinar per reglament.
3. La declaració de comarca d'interès turístic es fa a instància del consell comarcal interessat, d'acord amb el procediment que sigui establert per reglament.
4. Les comarques que obtinguin la qualificació de comarca d'interès turístic han de vetllar per l'existència i el manteniment d'una senyalització turística comarcal adequada. També han de disposar d'una oficina comarcal d'informació turística, integrada dins la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, amb els serveis i el règim horari mínim que siguin determinats per reglament. Per evitar duplicitats, el consell comarcal i l'ajuntament del municipi que sigui capital de la comarca poden acordar, mitjançant el conveni de col·laboració corresponent, que les funcions d'informació turística que els corresponen siguin exercides conjuntament per l'oficina municipal o per l'oficina comarcal; si les circumstàncies ho aconsellen, el consell comarcal pot subscriure també aquest conveni amb l'ajuntament d'un altre municipi de la comarca.
5. Les comarques d'interès turístic han d'ésser objecte d'una atenció especial dins les activitats de planificació i promoció establertes per l'Administració de la Generalitat.
6. Les comarques d'interès turístic poden exercir les funcions que els transfereixi, els delegui o els assigni l'Administració de la Generalitat, i poden assumir també l'exercici de funcions turístiques municipals, d'acord amb la legislació de règim local.

Article 26. Denominacions d'àmbit supramunicipal o intercomarcal

1. Mitjançant les denominacions d'àmbit supramunicipal o intercomarcal es pot reconèixer l'existència d'àmbits territorials que, per llurs característiques, recursos o atractius turístics comuns, exigeixin o recomanin una promoció turística unitària.
2. Les denominacions especificades per l'apartat 1 poden ésser d'abast municipal, supramunicipal, comarcal o intercomarcal.

Capítol V

Promoció dels recursos turístics

Article 27. Mitjans de promoció

1. Les administracions turístiques poden emprar els mitjans de promoció establerts per aquesta Llei i tots els altres que considerin necessaris per al foment del turisme i la promoció i la protecció dels recursos turístics.
2. L'ús dels mitjans de promoció a què es refereix l'apartat 1 ha d'ésser coherent amb les prioritats fixades pel Pla de turisme de Catalunya i amb la resta de determinacions dels plans o programes de caràcter general establerts per la Generalitat.
3. La concessió d'ajuts, subvencions i altres estímuls econòmics en l'àmbit del turisme es regeix per la Llei de finances públiques de Catalunya i s'ha de dur a terme d'acord amb els criteris de publicitat, concurrència i objectivitat.
4. En l'àmbit territorial de Catalunya, l'Administració de la Generalitat pot sol·licitar o assumir la representació o l'actuació com a delegada d'ens, organismes o instituts de promoció turística.

Article 28. Catalunya com a marca turística

1. En la promoció dels recursos turístics s'ha de fomentar la projecció interior i exterior de Catalunya com a oferta o marca turística global que integra i respecta la resta de marques catalanes.
2. El departament competent en matèria de turisme ha de promocionar la imatge de Catalunya com a oferta o marca turística en els mercats que consideri adequats. En aquesta activitat de promoció, hi poden col·laborar els ens locals i els subjectes turístics interessats i s'hi ha de reflectir la pluralitat de l'oferta turística del país.
3. En exercici de les funcions de coordinació que li corresponen, en els termes establerts per la legislació de règim local, l'Administració de la Generalitat pot declarar obligatòria la inclusió del nom "Catalunya" i dels logotips i els eslògans que es determinin en les campanyes de promoció impulsades per la resta d'administracions turístiques de Catalunya.

Títol III

Els subjectes turístics

Capítol I

Usuaris turístics

Article 29. Concepte

1. Són usuaris turístics, o turistes, les persones físiques o jurídiques que demanen o reben, com a destinatàries finals, qualsevol servei turístic.
2. A més dels drets i de les obligacions que els corresponen com a usuaris o consumidors de béns i de serveis, els usuaris turístics tenen els drets i les obligacions que estableix aquesta Llei.

Article 30. Drets dels usuaris turístics

Els usuaris turístics tenen dret a:

- a) Rebre informació objectiva, prèvia, exacta i completa sobre les condicions de prestació dels serveis que se'ls ofereixen.
- b) Rebre les prestacions i els serveis turístics en les condicions ofertes o pactades amb l'empresa o la persona prestadora, o en les condicions que corresponguin a la categoria de l'establiment turístic.
- c) Obtindre els documents acreditatius dels termes de la contractació i les factures pels serveis abonats, emeses d'acord amb la normativa vigent.
- d) Tenir garantida llur seguretat i la de llurs béns en els establiments i els serveis que utilitzin, en els termes establerts legalment.
- e) Tenir garantida la tranquil·litat i la intimitat, d'acord amb les característiques de l'establiment que utilitzin i de l'entorn en què es trobin.
- f) Formular les reclamacions que considerin pertinents i obtenir sense dilacions el full oficial per a plantejar-les i l'orientació adequada per a emplenar-lo.
- g) Sol·licitar i obtenir les actuacions dels òrgans arbitrals regulades per la legislació aplicable.
- h) Sol·licitar i rebre l'auxili de les administracions turístiques, quan sigui necessari per a la defensa de llurs drets com a usuaris turístics, amb independència de llur origen i de llur destinació i sens perjudici de les competències d'altres òrgans i autoritats.
- i) Sol·licitar i rebre una informació turística de qualitat en els establiments que utilitzin i en les oficines de turisme.

Article 31. Deures dels usuaris turístics

Els usuaris turístics tenen el deure de:

- a) Complir les condicions pactades en els termes de la contractació amb els titulars de les empreses o els establiments turístics.
- b) Pagar el preu dels serveis turístics en el lloc, la forma i el temps convinguts.
- c) Respectar els reglaments d'ús o de règim interior, sempre que no siguin contraris al que estableixen aquesta Llei i les disposicions que la desenvolupen, i les normes generals de convivència i d'higiene.
- d) Respectar els establiments, les instal·lacions, els béns i els serveis que les empreses turístiques posin a llur disposició.
- e) Respectar els valors ambientals, culturals o d'altra classe dels recursos turístics que utilitzin o visitin.

Article 32. Mitjans alternatius de resolució de conflictes

1. Les administracions turístiques han de fomentar la resolució dels conflictes que es produeixin entre les empreses i els usuaris dels serveis turístics per mitjà de l'arbitratge de consum.
2. L'Administració de la Generalitat i el departament competent en matèria de turisme poden crear mecanismes de mediació o conciliació altres que l'arbitratge de consum, amb l'objectiu que les empreses turístiques els puguin utilitzar voluntàriament per a la resolució ràpida i eficaç dels conflictes que els afectin.

Capítol II

Règim general de les empreses i els establiments turístics

Article 33. Concepte

1. Són empreses turístiques les que es dediquen professionalment a la prestació de serveis turístics retribuïts d'allotjament, restauració o mediació, i les que ofereixen qualssevol altres serveis turístics.
2. Tenen la consideració d'establiment turístic els locals i les instal·lacions oberts al públic, amb caràcter temporal o permanent, emprats per les empreses turístiques per a la prestació de llurs serveis.
3. Les empreses i els establiments turístics han de complir les condicions fixades per aquesta Llei i per la normativa que la desplegui per a la prestació de serveis turístics.

Article 34. Classificació de les empreses turístiques

Als efectes d'aquesta Llei, les empreses turístiques es classifiquen en:

- a) Empreses turístiques d'allotjament.
- b) Empreses turístiques de restauració.
- c) Empreses turístiques de mediació.
- d) Empreses turístiques de serveis complementaris.

Article 35. Drets de les empreses turístiques

Les empreses turístiques tenen dret a:

- a) Exercir lliurement llur activitat, de conformitat amb el que estableixen aquesta Llei i la normativa que els sigui aplicable.
- b) Ésser incloses, amb especificació del nom, les característiques i l'oferta específica, en els catàlegs, els directoris, les guies i els altres serveis d'informació facilitats per les administracions turístiques.
- c) Participar en la planificació, la programació i l'adopció de les decisions de les administracions turístiques, directament o per mitjà de les associacions o organitzacions en què s'integrin, d'acord amb la legislació vigent.
- d) Sol·licitar els ajuts, les subvencions i els incentius econòmics que atorguin les administracions turístiques i participar en els programes de promoció turística.
- e) Accedir, en els termes establerts per la legislació vigent, a la informació en poder de les administracions turístiques.
- f) Ésser protegides per l'Administració competent contra la competència deslleial i l'intrusisme en el sector.

Article 36. Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques tenen el deure de:

- a) Disposar de les autoritzacions i les inscripcions que siguin necessàries per a l'inici i el desenvolupament de llur activitat, i comunicar a l'Administració els canvis que es produeixin en les dades facilitades.
- b) Complir la normativa turística general i la normativa específica reguladora de llur activitat.

- c) Informar els usuaris sobre les condicions de prestació dels serveis que ofereixin, prèviament a la prestació, i donar la màxima publicitat al preu d'aquests serveis.
- d) Prestar els serveis que ofereixin amb la màxima qualitat, en els termes contractats i d'acord amb la categoria de l'establiment turístic.
- e) Facturar els serveis prestats d'acord amb els preus establerts.
- f) Tenir cura del bon funcionament de totes les instal·lacions i tots els serveis de l'establiment i fer-ne el manteniment corresponent.
- g) Tenir cura de la seguretat, la comoditat, la tranquil·litat i la intimitat dels usuaris i assegurar que rebin un bon tracte de tot el personal de l'empresa.
- h) Facilitar als usuaris la informació turística que sol·licitin o, si escau, indicar-los on poden obtenir-ne de qualitat.
- i) Facilitar als usuaris, sense cap mena de dilació, la documentació preceptiva per a formular reclamacions.
- j) Facilitar a l'administració turística competent la informació i la documentació preceptives per a l'exercici correcte de les atribucions legals que li corresponen, prestar-li la col·laboració necessària en cas d'inspecció o d'incoació d'un expedient sancionador i, així mateix, aportar les dades no confidencials que siguin necessàries per a l'elaboració dels estudis que duguin a terme les administracions turístiques, tant per a l'elaboració del Pla de turisme de Catalunya com per a altres estudis o treballs estadístics que dugui a terme l'Administració de la Generalitat.
- k) Vetllar per la formació del personal que tinguin contractat.
- l) Prestar els serveis que ofereixin d'acord amb el principi de sostenibilitat i vetllar per la preservació dels recursos turístics que siguin objecte de llur activitat.

Article 37. Dret d'accés als establiments turístics

1. Els establiments turístics tenen la consideració de local públic.
2. L'accés i la permanència en els establiments turístics són lliures per als usuaris que n'hagin contractat els serveis i no es poden restringir per raó de raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
3. L'accés i la permanència en els establiments turístics es poden condicionar al compliment de reglaments d'ús o de règim interior. Aquests reglaments no poden contenir disposicions contràries a aquesta Llei o a la normativa que la desplegui i s'han d'anunciar de manera ben visible en els punts d'accés a l'establiment.
4. Els titulars de les empreses turístiques poden impedir la permanència en llurs establiments dels usuaris que incompleixin algun dels deures que estableix l'article 31.
5. Els titulars de les empreses turístiques poden sol·licitar l'auxili dels agents de l'autoritat per a desallotjar d'un establiment turístic les persones que incompleixin les regles usuals de convivència social i les que pretenguin entrar-hi amb finalitats diferents a la del gaudi pacífic del servei que s'hi presta o de l'activitat que s'hi desenvolupa.
6. El règim d'admissió d'animals domèstics en un establiment turístic ha de constar en llocs visibles de l'establiment i en la informació de promoció. En tot cas, de conformitat amb el que estableix la normativa sectorial, les persones amb disminució visual, total o parcial, hi han de poder accedir acompanyades de gossos pigall.

Capítol III

Empreses turístiques d'allotjament

Secció primera

Establiments d'allotjament turístic

Article 38. Concepte

Tenen la consideració d'establiment d'allotjament turístic els que, d'una manera habitual i amb caràcter professional, ofereixen als usuaris turístics, mitjançant preu, allotjament temporal que no constitueixi un canvi de residència per a la persona allotjada, d'acord amb les condicions i les característiques que siguin establertes per reglament.

Article 39. Modalitats

1. Els establiments d'allotjament turístic es classifiquen en les modalitats següents:

- a) Establiments hotelers.
- b) Apartaments turístics.
- c) Càmpings.
- d) Establiments de turisme rural.
- e) Qualsevol altra que s'estableixi per reglament.

2. Els establiments d'allotjament turístic han d'exhibir les plaques identificatives de llur modalitat i, si s'escau, de llur categoria.

3. La classificació d'un establiment d'allotjament turístic pot ésser revisada o revocada en qualsevol moment, d'ofici o a instància de la persona interessada, mitjançant l'expedient corresponent.

Secció segona

Establiments hotelers

Article 40. Concepte

1. Els establiments hotelers són establiments que presten servei d'allotjament als usuaris turístics d'una manera habitual i mitjançant preu, com a establiment únic o com a unitat empresarial d'explotació, tant si disposen de serveis complementaris com si no en disposen.

2. Les condicions de prestació del servei d'allotjament a què es refereix l'apartat 1, que ha d'incloure en tot cas la neteja diària de totes les unitats d'allotjament i la inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya, s'han de determinar per reglament.

Article 41. Classificació

1. Els establiments hotelers es classifiquen en els grups següents:

- a) Grup d'hotels.
- b) Grup d'hostals o pensions.

2. Els establiments del grup d'hotels es classifiquen en les modalitats següents:

- a) Hotels.
- b) Hotels apartament.
- c) Balnearis.

3. L'adscripció d'un establiment hotelier al grup i la modalitat que escaigui és de caràcter obligatori.

4. Els hotels, els hotels apartament i els balnearis són establiments hotelers que presten el servei d'allotjament en habitacions en règim de lloguer i que, tant si disposen de serveis complementaris com si no en disposen, resten oberts les vint-i-quatre hores del dia.

5. Els hostals i les pensions són establiments hotelers que presten el servei d'allotjament en habitacions en règim de lloguer i que, per la dimensió, l'estructura o les característiques de l'establiment o per la tipologia dels serveis, no assoleixen els nivells exigits als hotels, els hotels apartament i els balnearis.

6. La classificació dels establiments hotelers regulada per aquest article es pot concretar per reglament, que pot adaptar-ne els grups i les modalitats a l'evolució del sector turístic i, si cal, incrementar-los.

Article 42. Categories, especialitats i tipologies

1. Els establiments hotelers s'ordenen per categories. La categoria de cada establiment s'ha d'identificar mitjançant els símbols, les lletres o les icones que siguin establerts per reglament o convenció o per la normativa d'àmbit internacional o europeu que sigui aplicable.

2. Els establiments hotelers poden obtenir de l'Administració, independentment del grup i la categoria que els corresponguin, el reconeixement d'una especialitat o una tipologia concreta, i han d'exhibir en aquest cas el distintiu corresponent.

Secció tercera

Apartaments turístics

Article 43. Concepte

Els apartaments turístics són edificis o conjunts d'habitatges que s'ofereixen, amb els serveis turístics corresponents, en condicions de disponibilitat immediata i mitjançant preu, a usuaris que desitgen fer-hi una estada de dies, setmanes o mesos, per motius turístics o de vacances.

Article 44. Serveis

Els apartaments turístics tenen la consideració d'habitatge i han de disposar de les infraestructures, les instal·lacions i els equipaments necessaris, d'acord amb la normativa bàsica de l'edificació, les condicions mínimes d'habitabilitat i les ordenances municipals que els siguin aplicables. En qualsevol cas, han de disposar de tots els serveis urbanístics obligatoris, dels serveis de recollida i tractament d'escombraries i de tractament d'aigües residuals i de tots els altres serveis que es considerin imprescindibles per a poder ésser objecte d'utilització turística.

Article 45. Principi d'unitat d'explotació

1. L'explotació turística dels edificis o dels conjunts d'apartaments turístics de propietat múltiple s'ha de dur a terme per mitjà d'una única persona física o jurídica titular.

2. La persona a què es refereix l'apartat 1 ha d'obtenir un títol jurídic dels propietaris que l'habiliti suficientment per a l'explotació turística de l'immoble, amb l'objecte de garantir les responsabilitats que en derivin. La inscripció de les empreses explotadores d'apartaments turístics en el Registre de Turisme de Catalunya requereix la presentació del títol esmentat.

Secció quarta

Càmpings

Article 46. Concepte

Tenen la consideració de càmping els espais d'ús públic degudament delimitats destinats a la convivència agrupada de persones a l'aire lliure, mitjançant tendes de campanya, caravanes, autocaravanes i altres albergs mòbils o mitjançant bungalows, segons les modalitats que siguin establertes per reglament.

Article 47. Serveis

Els càmpings han de disposar de les instal·lacions i els serveis que siguin determinats per reglament i han d'ésser inscrits en el Registre de Turisme de Catalunya.

Article 48. Classificació

S'han d'establir per reglament les categories dels càmpings, i els distintius corresponents, en funció de les característiques de les instal·lacions i del nombre i la qualitat dels serveis que s'hi presten.

Secció cinquena

Establiments de turisme rural

Article 49. Concepte

1. Tenen la consideració d'establiment de turisme rural els establiments que presten allotjament als usuaris turístics en habitacions o habitatges rurals, d'una manera habitual i mitjançant preu.

2. Els establiments de turisme rural han de satisfer els requisits que siguin establerts per reglament i s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya.

Article 50. Classificació

1. Els establiments de turisme rural es classifiquen en els dos grups següents:

- a) Cases de pagès.
- b) Allotjaments rurals.

2. S'han d'establir per reglament les característiques pròpies de cada un dels grups a què es refereix l'apartat 1 i els requisits que han de complir els establiments que s'hi vulguin incloure. En qualsevol cas, els titulars de les cases de pagès han d'obtenir rendes de l'activitat agrària, ramadera o forestal.

3. Dins cada un dels grups a què es refereix l'apartat 1 es poden establir categories o modalitats, en atenció a característiques com l'emplaçament en zones determinades, la tipologia arquitectònica, l'antiguitat de l'edificació originària, l'obligació de la persona titular de residir a la mateixa explotació agrària o a la comarca, el

nombre màxim d'habitants del nucli de població, tenint-ne en compte el caràcter rural, l'activitat agroturística, o altres d'anàlogues.

4. No poden ésser qualificades en cap cas com a establiments de turisme rural les empreses que prestin llurs serveis d'allotjament en pisos, considerats com a habitatges independents en un edifici de diverses plantes, en règim de propietat horitzontal.

Capítol IV

Empreses turístiques de restauració

Article 51. Concepte

1. Tenen la consideració d'empresa turística de restauració les empreses que exploten locals o espais on, amb caràcter principal o complementari, s'ofereixen menjars i begudes, mitjançant preu, perquè hi siguin consumits.
2. Les empreses turístiques de restauració s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya i s'han d'ajustar a les determinacions que siguin establertes per reglament.

Article 52. Classificació

1. Sens perjudici de llur denominació comercial, les empreses turístiques de restauració es classifiquen en els grups següents:
 - a) Restaurant.
 - b) Bar.
 - c) Restaurant bar.
2. S'han d'establir per reglament les característiques, els requisits i les condicions de funcionament de les instal·lacions i dels serveis en els restaurants, els bars i els restaurants bar.

Capítol V

Empreses turístiques de mediació

Article 53. Agències de viatges

1. Tenen la consideració d'empresa turística de mediació les agències de viatges.
2. Les agències de viatges són les empreses que, estant en possessió de la llicència corresponent, es dediquen d'una manera exclusiva i amb caràcter professional a exercir activitats d'assessorament, de mediació i d'organització en matèria de serveis turístics, incloses les que empren mitjans propis per a la prestació d'aquests serveis.
3. Les agències de viatges s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya i resten subjectes a les disposicions reglamentàries que es dictin en desplegament d'aquesta Llei.
4. La denominació i la condició legal d'agència de viatges queden reservades exclusivament a les empreses turístiques de mediació a què es refereix aquest article. Aquestes empreses són les úniques que poden emprar el terme "viatge", o "viatges", en la retolació de llurs activitats.

Article 54. Mediació turística

1. Les agències de viatges tenen com a objecte les activitats següents:

a) La mediació en la venda de bitllets o la reserva de places en tota mena de mitjans de transport, i també en la reserva d'habitacions i de serveis de les empreses turístiques d'allotjament i, particularment, dels establiments hotelers i de la resta d'allotjaments turístics.

b) L'organització i la venda de viatges combinats o forfets. Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per viatge combinat o forfet la combinació prèvia d'almenys dos dels elements següents, venuts o oferts a la venda per un preu global, sempre que la prestació ultrapassi les vint-i-quatre hores o inclogui una nit d'estada i sens perjudici que es puguin facturar per separat els diferents elements d'un mateix forfet:

Primer: El transport, sens perjudici del que estableix la normativa del transport de viatgers per carretera, mitjançant vehicles de motor.

Segon: L'allotjament.

Tercer: Altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament que representin una part significativa del viatge combinat.

c) L'organització i la venda d'excursions d'un dia, ofertes per l'agència o projectades a sol·licitud de la clientela, a un preu global establert i sense incloure tots els elements propis del viatge combinat.

d) L'organització de reunions, convencions i congressos que portin implícita la contractació o la prestació de qualsevol dels serveis turístics recollits en els apartats a, b i c.

e) L'actuació com a representants d'altres agències, estatals o estrangeres, per a la prestació en nom seu i a la seva clientela de qualsevol dels serveis enumerats en aquest article.

2. L'exercici de les activitats a què fa referència l'apartat 1 és reservat en exclusiva a les agències de viatges, sens perjudici de la facultat conferida per la legislació vigent a les empreses de transport, els establiments d'allotjament turístic i les altres empreses turístiques per a contractar amb llur clientela o amb els usuaris la prestació de llurs serveis.

Article 55. Activitats complementàries de les empreses turístiques de mediació

1. Les empreses turístiques de mediació, d'acord amb la legislació aplicable en cada cas, poden prestar a llur clientela els serveis següents:

a) Informació turística i difusió i venda de material de propaganda.

b) Canvi de divises i venda i canvi de xecs de viatge.

c) Expedició i transferència d'equipatges per qualsevol mitjà de transport.

d) Formalització de pòlisses d'assegurances turístiques relatives a l'equipatge o a la cobertura d'altres riscos derivats del viatge.

e) Lloguer de vehicles, amb servei de conducció o sense.

f) Reserva, adquisició i venda de bitllets o entrades per a tot tipus d'activitats, espectacles, museus i monuments.

g) Lloguer d'estrís i d'equips destinats a la pràctica del turisme esportiu.

h) Noliejament d'avions, vaixells, autobusos, trens i altres mitjans de transport per a la prestació de serveis turístics propis de llur activitat.

i) Organització de congressos, fires, convencions i reunions.

j) Qualsevol altre servei o producte turístic que sigui determinat per reglament.

2. La contractació de les empreses turístiques de mediació amb les empreses de transport, els establiments d'allotjament turístic i les altres empreses turístiques s'ha d'ajustar en cada cas a la legislació específica.

3. Per poder fer de guia de turisme en les visites als recintes dels monuments i conjunts històrics declarats béns culturals d'interès nacional i dels museus inscrits en el Registre de Museus de Catalunya cal disposar de l'habilitació professional corresponent.

Article 56. Classificació

Les agències de viatges es classifiquen en grups, d'acord amb el que sigui determinat per reglament.

Article 57. Altres empreses turístiques de mediació

Es poden regular per reglament empreses turístiques de mediació altres que les agències de viatge, i també atribuir activitats complementàries de mediació a altres empreses turístiques.

Article 58. Fiances

Les empreses turístiques de mediació estan obligades a constituir la fiança i a complir els altres requisits que siguin establerts per reglament.

Capítol VI

Empreses turístiques de serveis complementaris

Article 59. Oficines de turisme

1. Tenen la consideració d'oficina de turisme les dependències obertes al públic que ofereixen orientació als usuaris turístics per mitjà d'un suport global a llur estada i els faciliten informació i prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i la resta d'activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

2. Les oficines de turisme s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya.

3. L'Administració de la Generalitat ha de fomentar l'adhesió de les oficines de turisme a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, i ha de vetllar també perquè disposin de la informació turística general editada per la Generalitat i dels materials de promoció de Catalunya com a marca turística.

Article 60. Centres recreatius turístics

Tenen la consideració de centre recreatiu turístic les àrees de gran extensió en què s'emplacen, duna manera integrada, les activitats pròpies dels parcs temàtics d'atraccions de caràcter recreatiu, cultural i d'esbarjo i els usos complementaris esportius, comercials, hotelers i residencials, amb els serveis corresponents, si compleixen els requisits i tenen les característiques que estableix la Llei reguladora d'aquests centres.

Article 61. Parcs aquàtics

1. Tenen la consideració de parc aquàtic els recintes tancats que tenen per objecte principal diverses atraccions recreatives la utilització de les quals comporta el contacte dels usuaris amb l'aigua.
2. Els parcs aquàtics s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya i han d'adoptar totes les mesures de seguretat fixades per la legislació general i pels reglaments que els siguin aplicables.

Article 62. Altres serveis i activitats d'interès turístic

1. Els serveis i les activitats turístics complementaris altres que els especificats en els articles 59, 60 i 61 s'han d'inscriure en el Registre de Turisme de Catalunya sota la qualificació d'altres activitats d'interès turístic.
2. Tenen la consideració d'altres activitats d'interès turístic totes les que, essent ofertes o dutes a terme per empreses, amb caràcter professional i mitjançant preu, contribueixen a dinamitzar el sector turístic, com és el cas, d'una manera indicativa, dels esports d'aventura, les estacions d'esquí, els ports nàutics, els camps de golf o les activitats d'animació turística, i també qualsevol altra activitat que afavoreixi el moviment i l'estada d'usuaris turístics.

Capítol VII

Professions turístiques

Article 63. Formació professional reglada i ocupacional

1. El Govern ha de promoure l'homogeneïtat de criteris en els programes i estudis de formació professional reglada i ocupacional en matèria de turisme, per fer-ne possible l'equiparació.
2. Els requisits de l'equiparació a què es refereix l'apartat 1 s'han d'establir per via reglamentària, partint de la identitat dels programes i dels elements d'ambdós ensenyaments, sens perjudici de la competència atribuïda a l'Estat per l'article 149.1.30 de la Constitució espanyola.

Article 64. Activitats informatives turístiques

Tenen la consideració d'activitat informativa turística les activitats encaminades a la prestació, de manera habitual i retribuïda, de serveis d'informació als usuaris turístics.

Article 65. Guies de turisme

1. Per poder prestar els serveis d'informació turística en els recintes de museus, monuments i conjunts històrics que hagin estat declarats béns culturals d'interès nacional cal estar en possessió de l'habilitació de guia de turisme atorgada per l'administració turística competent.
2. Les condicions d'accés, l'àmbit d'actuació i la resta de requisits relatius a l'exercici de la professió de guia de turisme s'han de determinar per reglament.

Títol IV

Les administracions turístiques

Capítol I

Competències

Article 66. Administracions públiques competents en matèria de turisme

1. Als efectes d'aquesta Llei, es consideren administracions competents en matèria de turisme:

- a) L'Administració de la Generalitat.
- b) Els ajuntaments.
- c) Les administracions locals territorials altres que els ajuntaments.
- d) Els organismes autònoms i les entitats de dret públic que siguin constituïts per qualsevol de les administracions especificades en les lletres a, b i c, o hi restin adscrits, per a l'exercici de llurs competències turístiques.

2. Les competències de les administracions turístiques esmentades en l'apartat 1, sempre que no impliquin l'exercici d'autoritat pública, es poden exercir per mitjà d'empreses públiques o recorrent a altres fórmules de dret privat, d'acord amb el que sigui establert per la legislació aplicable en cada cas.

Article 67. Competències de l'Administració de la Generalitat

1. Corresponen a l'Administració de la Generalitat, entre altres, les atribucions següents:

- a) El desplegament i l'execució de les mesures d'ordenació i promoció del turisme determinades per aquesta Llei.
- b) La protecció i la preservació dels recursos turístics existents i el foment de la creació, o la creació directa, de nous recursos turístics.
- c) La promoció i la protecció de la imatge de Catalunya com a marca turística, i la coordinació de les activitats públiques i privades que hi tinguin relació.
- d) L'elaboració del Pla de turisme de Catalunya.
- e) La declaració dels recursos turístics essencials, la declaració dels municipis turístics, la declaració d'àrees, béns o serveis d'interès turístic i la creació i la definició de les denominacions geoturístiques.
- f) La potenciació dels ensenyaments de turisme i de la formació i el perfeccionament dels professionals del sector.
- g) L'exercici de les potestats administratives de planificació, programació, foment, inspecció i sanció regulades per aquesta Llei, duna manera exclusiva o en col·laboració amb altres administracions.
- h) El sosteniment i la gestió del Registre de Turisme de Catalunya i l'elaboració d'estadístiques turístiques.
- i) L'exercici de les potestats administratives vinculades a la protecció de les empreses turístiques legalment constituïdes i a la defensa de llur activitat enfront de l'intrusisme.

2. Les atribucions especificades en l'apartat 1 són exercides pel departament competent en cada cas, sota la direcció i la coordinació del Govern.

Article 68. Competències municipals

Corresponen als ajuntaments, sens perjudici de les competències establertes per la legislació de règim local, les atribucions següents:

- a) La promoció i la protecció dels recursos turístics d'interès municipal.
- b) La declaració dels recursos turístics d'interès local i, si escau, la iniciativa perquè siguin declarats recursos turístics essencials.
- c) L'atorgament de les autoritzacions, les llicències i els permisos que els pertoca d'aprovar d'acord amb la legislació vigent.
- d) L'elaboració dels instruments de planejament que tenen atribuïts d'acord amb la legislació vigent.
- e) L'exercici de la funció inspectora sobre les activitats turístiques que es duguin a terme dins llur terme municipal i l'exercici de la potestat sancionadora, en els supòsits i amb els límits establerts per aquesta Llei i per les disposicions que la despleguin, en coordinació, en ambdós casos, amb l'Administració de la Generalitat.
- f) La promoció de l'atorgament de denominacions geoturístiques als àmbits territorials en què es troben inclosos i la promoció de la declaració d'interès turístic d'indrets, béns o serveis localitzats dins llur terme municipal.
- g) La prestació, en el cas dels municipis turístics, dels serveis mínims que estableix l'article 19.
- h) La participació en el procés d'elaboració del Pla de turisme de Catalunya.
- i) L'exercici de les competències turístiques que els delega o els assigna l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el que estableix la legislació de règim local.

Article 69. Competències del Consell General d'Aran

Correspon al Consell General d'Aran d'exercir les competències que li hagin estat transferides per la Generalitat en matèria de turisme, d'acord amb la Llei 16/1990, del 13 de juliol, sobre el règim especial de la Vall d'Aran, i amb els decrets de traspàs corresponents.

Article 70. Competències comarcals

1. Corresponen als consells comarcals, sens perjudici de les competències establertes per la legislació de règim local, les atribucions següents:

- a) La declaració de recursos turístics d'interès comarcal, la protecció i el foment d'aquests recursos i, si escau, la iniciativa perquè siguin declarats recursos turístics essencials.
- b) La coordinació dels municipis de la comarca, si obté la declaració de comarca d'interès turístic o si més d'un dels municipis que la integren obté la de municipi turístic, en els termes establerts per la legislació de règim local.
- c) La col·laboració en les iniciatives empreses per l'Administració de la Generalitat per promoure la imatge de Catalunya com a marca turística.
- d) La promoció dels recursos turístics de la comarca.
- e) La iniciativa per a obtenir la qualificació de comarca d'interès turístic o les denominacions geoturístiques que coincideixin amb llur àmbit territorial.

- f) La creació i el sosteniment de l'oficina comarcal d'informació turística corresponent, que tenen caràcter obligatori en el cas que la comarca sigui declarada d'interès turístic, i potestatiu en la resta de casos.
- g) L'emissió d'informes en relació amb les sol·licituds presentades pels municipis de llur àmbit territorial per a esdevenir municipis turístics.
- h) La participació en el procés d'elaboració del Pla de turisme de Catalunya.
- i) L'exercici de les competències turístiques que els delega o els assigna l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el que estableix la legislació de règim local.

2. Correspon també als consells comarcals, en relació amb les activitats i els serveis turístics de competència municipal:

- a) Establir i prestar els serveis mínims inherents a la condició de municipi turístic, en cas de dispensa o en els supòsits especials establerts per la legislació de règim local.
- b) Exercir, per delegació o per conveni, competències municipals.
- c) Establir i prestar serveis o dur a terme obres, amb caràcter complementari dels serveis i les obres municipals.

Article 71. Règim de les competències provincials

1. Corresponen a les diputacions provincials, sens perjudici de les competències establertes per la legislació de règim local, les atribucions següents:

- a) La promoció de les marques turístiques de llur àmbit territorial.
- b) La promoció dels recursos turístics de llur àmbit territorial, en coordinació amb tots els ens locals concernits.
- c) L'assessorament i el suport tècnic als ens locals de llur àmbit territorial en qualsevol aspecte que en millori la competitivitat turística.
- d) L'articulació, la coordinació i el foment de les estratègies de promoció derivades de l'àmbit privat del sector turístic.
- e) La participació en la formulació de les eines de planificació turística del conjunt del país.

2. Les diputacions provincials han d'exercir llurs competències turístiques en coordinació amb el departament competent en matèria de turisme i amb les altres administracions turístiques de llur àmbit territorial.

3. Als efectes de l'adequada coordinació entre les diputacions provincials i l'Administració de la Generalitat, s'han d'establir les fórmules de participació recíproca que es considerin necessàries en les entitats i els organismes especialitzats que en depenguin.

Capítol II

Altres disposicions sobre les administracions turístiques

Article 72. Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya

1. La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya constitueix un sistema integrat i coordinat d'informació i atenció als usuaris turístics. Les oficines que s'hi integren han de promoure la imatge de Catalunya com a marca

turística i han de disposar d'un nivell d'informació, de serveis i de materials que tingui un mínim d'homogeneïtat i sigui suficient per a atendre els usuaris turístics.

2. La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya és integrada per les oficines de turisme de l'Administració de la Generalitat, de les comarques d'interès turístic i dels municipis turístics i per totes les oficines turístiques, públiques o privades, que s'hi adhereixin voluntàriament.

3. S'han d'establir per reglament les funcions, els serveis, el règim horari mínim i la resta de requisits que han de complir les oficines integrades a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i els avantatges o les prestacions de l'Administració de la Generalitat a què poden accedir, i també el procediment per a sol·licitar l'adhesió voluntària a la Xarxa.

4. Les oficines integrades a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya que siguin creades i regides per una administració pública poden en qualsevol cas fer reserves d'allotjament i de serveis turístics, a sol·licitud dels usuaris turístics.

Article 73. Registre de Turisme de Catalunya

1. El Registre de Turisme de Catalunya és un òrgan de naturalesa administrativa que té per objecte l'exercici de la funció registral relacionada amb l'ordenació i el control del sector turístic. També li correspon de dur a terme activitats informatives, estadístiques, de certificació i de suport als òrgans amb competències relacionades amb l'estudi i la recerca en matèria turística.

2. El Registre de Turisme de Catalunya és adscrit a l'Administració de la Generalitat, per mitjà de la direcció general competent en matèria de turisme.

3. Tots els subjectes que duguin a terme activitats turístiques s'han d'inscriure o han d'ésser inscrits, d'acord amb el que disposen aquesta Llei i les disposicions reglamentàries que la completin o la desenvolupin, en el Registre de Turisme de Catalunya, que ha de comptar, amb aquesta finalitat, amb les seccions i les subseccions que siguin determinades per reglament.

Article 74. Coordinació interdepartamental

El Govern ha de vetllar, mitjançant els mecanismes adequats, per la coordinació de les polítiques i les accions dels diversos departaments que tinguin incidència sobre el turisme.

Article 75. Relacions interadministratives

1. Les administracions turístiques han d'ajustar llurs interrelacions als principis de coordinació, col·laboració, cooperació, informació mútua i ple respecte als àmbits competencials respectius. Amb aquesta finalitat, poden emprar tots els mecanismes establerts per la legislació vigent i, en particular, establir convenis i consorcis.

2. L'Administració de la Generalitat pot coordinar l'exercici de les competències turístiques que aquesta Llei atribueix als ens locals, en els termes establerts per la legislació de règim local.

3. L'Administració de la Generalitat ha d'exercir les facultats coordinadores a què es refereix l'apartat 2 només en el supòsit que no sigui possible o convenient d'aplicar les tècniques de col·laboració o cooperació interadministrativa, que tenen caràcter preferent, i en tot cas amb ple respecte a l'autonomia local.

Article 76. Comunitats catalanes de l'exterior

1. Les entitats representatives de les comunitats catalanes de l'exterior tenen la consideració de vehicle regular i marc preferent de relació entre els membres d'aquestes comunitats i les administracions turístiques de Catalunya.

2. El Govern ha de garantir a les entitats catalanes de l'exterior, i a les federacions i confederacions que les agrupen, l'accés a la informació sobre les disposicions i l'activitat dels seus òrgans en matèria de turisme, i també els ha de garantir la possibilitat de signar convenis de col·laboració amb l'Administració de la Generalitat per a exercir-ne la representació i prestar els serveis o complir les funcions que els delegui en l'àmbit de la promoció turística de Catalunya.

3. Les entitats catalanes de l'exterior poden percebre els ajuts que la Generalitat acordi d'establir per al compliment dels objectius d'aquesta Llei, sempre que la naturalesa i les finalitats d'aquests ajuts permetin d'incloure-les entre les possibles entitats destinatàries, sens perjudici del suport que el Govern pugui oferir a les activitats de promoció turística de Catalunya que duguin a terme.

4. La participació de representants de les entitats catalanes de l'exterior en els ens i els òrgans turístics de l'Administració de la Generalitat es fa, d'acord amb el que sigui establert per reglament, mitjançant els representants escollits com a membres del Consell Assessor de les Comunitats Catalanes de l'Exterior, o de l'òrgan que el substitueixi.

Títol V

La inspecció turística

Article 77. Titularitat de la potestat inspectora

Les activitats de control i de verificació del compliment d'aquesta Llei i de les disposicions que la completin o la desenvolupin correspon a l'administració turística competent, la qual les exerceix per mitjà dels serveis d'inspecció turística.

Article 78. Funcions dels serveis d'inspecció

Corresponen als serveis d'inspecció turística les funcions següents:

- a) Assessorar i informar els subjectes turístics sobre els requisits relatius a la infraestructura i a la prestació dels serveis turístics, de manera que l'actuació inspectora es pugui orientar preferentment als aspectes preventius.
- b) Controlar i verificar el compliment de les obligacions legals pels subjectes turístics i perseguir les actuacions d'intrusisme empresarial i professional en el sector turístic.
- c) Vetllar perquè siguin respectats els drets dels usuaris turístics i comprovar els fets que siguin objecte de llurs queixes, reclamacions o denúncies.
- d) Comprovar que els béns que tenen la consideració legal de recursos turístics són utilitzats o visitats amb ple respecte a les normes dictades per a preservar-los.
- e) Fer el control i el seguiment de les inversions que hagin estat objecte de subvenció o finançament públic.
- f) Emetre els informes tècnics que els sol·licitin les administracions turístiques en matèries de la seva competència.
- g) Intervenir en la clausura d'establiments turístics, participant-hi o duent-la a terme directament, en els supòsits regulats per la normativa turística, d'acord amb la resolució prèvia de l'autoritat competent.
- h) Complir les altres funcions que els siguin atribuïdes per reglament o pels òrgans competents de l'administració turística corresponent.

Article 79. Acreditació i habilitació

1. Els funcionaris adscrits als serveis d'inspecció turística han de disposar d'un títol que n'acrediti la condició, i estan obligats a exhibir-lo en l'exercici de llurs funcions.
2. El departament competent en matèria de turisme pot habilitar per a complir funcions inspectores personal funcionari propi o d'altres administracions, el qual també ha de disposar de l'acreditació a què es refereix l'apartat 1 i, en l'exercici de les seves funcions, exhibir-la.
3. L'Administració de la Generalitat pot coordinar, en els termes establerts per la legislació de règim local, l'exercici de les funcions inspectores atribuïdes als ens locals, i ha de col·laborar i cooperar amb aquests perquè puguin complir-les adequadament.

Article 80. Facultats

1. Els inspectors de turisme, en l'exercici de llurs funcions, tenen el caràcter d'agents de l'autoritat i tenen atribuïdes les facultats següents:
 - a) Sol·licitar la col·laboració de les forces i els cossos de seguretat i la cooperació de funcionaris i autoritats d'altres administracions públiques.
 - b) Accedir als locals, els establiments i els espais on es duen a terme activitats turístiques i requerir la informació que considerin necessària per al compliment de llurs funcions, sigui quin sigui el suport en què es trobi.
 - c) Requerir motivadament la compareixença dels interessats, amb l'objecte que es faci constar expressament en la citació, i d'acord amb la legislació reguladora del procediment administratiu.
 - d) Documentar llurs actuacions mitjançant les actes d'inspecció, els informes, les diligències i les comunicacions corresponents.
 - e) Complir les altres funcions que els siguin atribuïdes per reglament o pels òrgans competents de l'administració turística corresponent.
2. En l'exercici de llurs funcions, els inspectors turístics disposen d'independència total, sens perjudici de la dependència orgànica i funcional respecte a les autoritats administratives corresponents.

Article 81. Deures

Els inspectors de turisme, en l'exercici de llurs funcions, tenen els deures següents:

- a) Exhibir el títol que n'acredita la condició, a iniciativa pròpia, en iniciar llur actuació inspectora, i també a requeriment dels interessats.
- b) Mantenir la confidencialitat de l'actuació inspectora.
- c) Actuar amb objectivitat total, amb ple respecte als principis de contradicció i de proporcionalitat i de la manera que resulti menys onerosa per als interessats i per als serveis que presten.
- d) Servar el respecte i la consideració deguts als interessats i, a sol·licitud d'aquests, informar-los de llurs drets i obligacions en relació amb l'actuació inspectora.
- e) Aixecar les actes d'inspecció en els supòsits determinats legalment, comunicar als òrgans competents la necessitat d'adoptar mesures cautelars en atenció als riscos imminents que hagin constatat i proposar que els fets que es puguin considerar constitutius de falta o infracció penal siguin comunicats a la jurisdicció competent.

Article 82. Actes d'inspecció

1. Les actes d'inspecció han de contenir les dades que permetin identificar l'empresa, l'activitat o el servei objecte de la inspecció, la data i l'hora de la visita, el nom dels inspectors, els fets constatats i, si escau, els fets que puguin ésser constitutius d'infracció.
2. Les actes d'inspecció han d'ésser signades pels inspectors actuants i per la persona titular de l'empresa, l'activitat o el servei turístic sotmesos a inspecció. En absència dels titulars, ha de signar l'acta la persona que en tingui la representació, o la que es trobi al capdavant de l'empresa, el servei o l'activitat en el moment de la inspecció.
3. La signatura de l'acta d'inspecció n'acredita el coneixement, però no implica en cap cas l'acceptació del contingut. La negativa a signar l'acta, i els motius que s'addueixin, s'han de fer constar en l'acta mitjançant la diligència corresponent.
4. Les persones que signin les actes d'inspecció en representació de l'empresa, el servei o l'activitat sotmesos a inspecció hi poden fer constar els aclariments que considerin convenients.
5. Un cop aixecada l'acta d'inspecció, els inspectors actuants n'han de lliurar una còpia als compareixents.
6. Si una acta d'inspecció reflecteix fets que puguin constituir infraccions administratives altres que les regulades pel títol VI, l'òrgan competent els ha de posar en coneixement dels òrgans o les administracions corresponents.
7. Les actes d'inspecció aixecades i signades pels inspectors de turisme, d'acord amb els requisits establerts per aquest article, gaudeixen de la presumpció de certesa i tenen valor probatori, sens perjudici de les proves que els interessats puguin aportar o assenyalar en defensa de llurs drets o interessos.

Article 83. Obligacions dels interessats

Els titulars de les empreses, els serveis o les activitats sotmesos a inspecció, llurs representants legals i els encarregats de l'empresa, l'activitat o el servei tenen l'obligació de col·laborar amb els inspectors i de permetre'ls i facilitar-los l'accés a la informació que sol·licitin, l'accés a tots els espais i les dependències de l'establiment o l'indret i el control dels serveis que s'hi presten.

Títol VI

El règim sancionador

Capítol I

Infraccions

Article 84. Concepte

1. Constitueixen infraccions administratives en matèria de turisme les accions i les omissions tipificades com a tals per aquesta Llei, a les quals s'aplica el règim sancionador que s'hi estableix.
2. Amb l'objectiu de millorar la identificació de les conductes infractores o la determinació de les sancions que els corresponen, es poden concretar per reglament l'especificació o la gradació de les infraccions i les sancions establertes per aquesta Llei, sense alterar-ne la naturalesa o els límits ni establir-ne de noves.

Article 85. Infraccions constitutives de delictes o falta

1. Si l'òrgan competent per a incoar un procediment sancionador en matèria de turisme considera que les infraccions poden ésser constitutives de delictes o falta, ho ha de comunicar al Ministeri Fiscal i, si escau, acordar la suspensió del procediment fins que la resolució judicial sigui ferma. Aquesta suspensió no s'estén a

l'executivitat de les mesures cautelars adoptades per restablir l'ordre jurídic presumptament vulnerat, tret que hi hagi una resolució judicial en sentit contrari.

2. Si una infracció en matèria de turisme dona lloc a la instrucció d'una causa penal davant els tribunals de justícia, aquesta suspèn la tramitació del procediment sancionador que s'hagi iniciat pels mateixos fets i, si escau, l'execució dels actes administratius relacionats amb la imposició de la sanció. Si l'autoritat judicial acorda l'arxivament de les actuacions o dicta una interlocutòria de sobreseïment o una sentència absolutòria, el procediment sancionador reprèn la tramitació.

3. En el supòsit de coincidència d'una causa penal i d'un procediment sancionador administratiu, la sanció penal exclou la imposició de la sanció administrativa, si hi ha identitat de subjectes, fets i fonament.

Article 86. Classes d'infraccions

Les infraccions administratives en matèria de turisme es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

Article 87. Infraccions lleus

Es considera infracció lleu, als efectes d'aquesta Llei, la simple inobservança de les disposicions que hi són contingudes i de la normativa que la completa o la desenvolupa, si no té transcendència econòmica directa ni comporta perjudicis greus per als usuaris turístics. En qualsevol cas, es considera infracció lleu:

- a) No posseir, no exhibir o exhibir defectuosament els distintius, els anuncis, els senyals o la informació d'exhibició obligatòria.
- b) Incomplir el termini o les condicions establerts per a fer les comunicacions o notificacions preceptives al departament competent en matèria de turisme, si no hi ha hagut un requeriment previ de l'Administració.
- c) Faltar al respecte i la consideració deguts als usuaris turístics.
- d) Fer una utilització negligent dels recursos turístics que els produeixi desperfectes lleus o comporti un menyscabament lleu de llurs valors ambientals, culturals, històrics o econòmics.
- e) Incórrer en deficiències lleus en la prestació dels serveis amb relació a la categoria de l'establiment i a les condicions anunciades o pactades.
- f) Incórrer en deficiències en el manteniment i la higiene dels establiments i en els serveis de neteja i reparació dels locals, les instal·lacions, el mobiliari i els estris.
- g) Incomplir les obligacions establertes per la normativa turística relatives a facturació, informació, llibres, registres i altres documents.
- h) No exhibir permanentment al públic el rètol que anuncia la disponibilitat dels fulls de reclamació.
- i) Incomplir les normes sobre la publicitat de les prestacions, dels serveis i dels preus.
- j) Qualsevol infracció classificada com a greu que, en atenció a la seva naturalesa o a les circumstàncies concurrents, no mereixi aquesta qualificació.

Article 88. Infraccions greus

Es considera infracció greu, als efectes d'aquesta Llei:

- a) Incomplir o alterar els requisits o les condicions dels títols preceptius per a l'exercici o la classificació de l'activitat turística corresponent.
- b) Emprar denominacions, rètols o distintius diferents dels que pertocquen a la classificació de l'establiment o de l'activitat.

- c) Dur a terme reformes estructurals no autoritzades prèviament per l'Administració, si es modifiquen els requisits bàsics essencials per a l'exercici de l'activitat, es disminueix la qualitat reconeguda a l'establiment o en resulta afectada la classificació, la categoria o la capacitat d'allotjament.
- d) Incomplir obligacions contractuals o legals, si s'ocasionen perjudicis greus als usuaris turístics.
- e) Faltar greument al respecte i la consideració deguts als usuaris turístics, o tractar-los d'una manera ofensiva.
- f) Prohibir als usuaris d'accedir lliurement als establiments, expulsar-los-en o privar-los de fer ús dels serveis, si no és per causa justificada.
- g) Percebre preus superiors als anunciats.
- h) Fer publicitat que sigui enganyosa o que pugui afavorir la confusió sobre els elements essencials dels serveis i sobre els preus oferts.
- i) Dur a terme activitats que produeixin danys greus als recursos turístics o comportin un menyscabament substancial de llurs valors inherents i en minvin la capacitat d'atracció d'usuaris turístics.
- j) Apropiar-se indegudament o fer un ús no autoritzat de noms, dissenys o materials directament relacionats amb la promoció de Catalunya com a marca turística, o de les declaracions i denominacions turístiques reconegudes legalment.
- k) Emprar, en la prestació de serveis turístics, elements, persones o béns que no comptin amb l'habilitació corresponent.
- l) Haver sobrecontractat places o reserves, si l'empresa infractora facilita allotjament en condicions similars a les persones afectades, en establiments d'una categoria igual o superior situats en una altra localitat de la mateixa zona.
- m) Resistir-se a facilitar l'actuació dels serveis d'inspecció turística.
- n) Incomplir els terminis concedits per l'Administració per a esmenar deficiències detectades pels inspectors turístics.
- o) Incórrer en deficiències manifestes i generalitzades en la prestació dels serveis, en el manteniment i la higiene dels establiments i en els serveis de neteja i reparació dels locals, les instal·lacions, el mobiliari i els estris.
- p) No disposar de fulls de reclamació, o resistir-se o negar-se a facilitar-los en el moment d'ésser sol·licitats, fins i tot si la reclamació es fonamenta en la denegació d'accés al local o de prestació del servei sol·licitat.
- q) No lliurar als usuaris turístics els documents a què tenen dret d'acord amb aquesta Llei i amb la normativa complementària.
- r) No constituir el capital social o les fiances i assegurances a què obliga la normativa turística, o no mantenir-ne la vigència.
- s) Destinar les subvencions, els ajuts, els fons o els beneficis concedits per les administracions turístiques a finalitats diferents a l'establerta, o incomplir greument la resta de normes reguladores d'aquestes línies de foment.
- t) Obstruir l'actuació inspectora de l'Administració, oposar-s'hi per qualsevol mitjà o aportar-hi informació o documentació falsa.
- u) Vendre les unitats d'allotjament, o posar-les a disposició dels clients, per qualsevol mitjà no permès per la normativa turística.
- v) Qualsevol infracció classificada com a molt greu que, en atenció a la seva naturalesa o a les circumstàncies concurrents, no mereixi aquesta qualificació.

Article 89. Infraccions molt greus

Es considera infracció molt greu, als efectes d'aquesta Llei:

- a) Prestar o exercir activitats i serveis turístics sense disposar dels requisits o de les condicions legalment establertes per a obtenir l'habilitació corresponent.
- b) Cometre infraccions de la normativa turística que comportin un perjudici greu per als recursos turístics essencials de Catalunya.
- c) Haver sobrecontractat places o reserves, si l'empresa infractora no facilita allotjament a les persones afectades en les condicions que determina l'article 88.l.
- d) Negar-se a allotjar clientela provinent d'una empresa intermediària, amb reserva feta i acceptada, o efectuada d'acord amb les condicions prèviament pactades, independentment del sistema i els terminis acordats per a la liquidació.
- e) Incomplir obligacions contractuals o legals, si s'ocasionen perjudicis molt greus als usuaris turístics.

Article 90. Reincidència

- 1. Es produeix reincidència si la persona responsable d'una infracció en comet una altra de la mateixa naturalesa en el termini d'un any, comptat a partir de la data en què s'havia comès la infracció, sempre que s'hagi declarat per resolució ferma en la via administrativa.
- 2. En cas de reincidència, la infracció es pot considerar inclosa dins la classe immediatament superior.

Article 91. Responsabilitat

Són responsables de les infraccions en matèria de turisme les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, que facin les accions o les omissions tipificades com a tals per aquesta Llei, amb les particularitats següents:

- a) En les infraccions comeses en la prestació de serveis, se'n considera responsable l'empresa o la raó social legalment o contractualment obligada a la dita prestació.
- b) En les infraccions comeses per persones que presten llurs serveis en establiments turístics, se'n consideren responsables les persones físiques o jurídiques titulars d'aquests establiments.
- c) Les persones titulars de les empreses, els serveis o les activitats de caràcter turístic són responsables subsidiàries dels danys causats als recursos turístics pels usuaris respectius, si les persones titulars esmentades incompleixen el deure de prevenir la comissió de la infracció, sens perjudici de les accions de rescabament que siguin procedents.

Capítol II

Sancions

Article 92. Classes de sancions

- 1. Les infraccions establertes per aquesta Llei i per les disposicions turístiques complementàries poden ésser sancionades mitjançant advertiment, multa, suspensió de l'activitat o tancament temporal o definitiu de l'establiment.
- 2. En el supòsit d'infraccions greus o molt greus, i com a complement de les sancions principals establertes per l'apartat 1, també es pot acordar la imposició de les sancions accessòries següents:
 - a) Revocació del títol, l'autorització, la inscripció o l'habilitació corresponent.

b) Suspensió o retirada dels ajuts de caràcter financer obtinguts pel subjecte infractor i inhabilitació per a sol·licitar-ne de nous, per un període no superior a dos anys.

Article 93. Criteris per a la graduació de les sancions

Les sancions s'imposen tenint en compte les circumstàncies concurrents i, en particular:

- a) Els perjudicis causats als usuaris turístics i el nombre d'afectats.
- b) El benefici il·lícit obtingut.
- c) El volum econòmic i la situació financera del subjecte turístic.
- d) La categoria de l'establiment i les característiques del servei o l'activitat.
- e) La reincidència o la reiteració en les conductes infractores.
- f) La reparació total o parcial, durant la tramitació de l'expedient sancionador, de les anomalies o els perjudicis que n'han originat la incoació.
- g) L'existència i el grau d'intencionalitat.
- h) La transcendència social de l'actuació infractora.

Article 94. Graduació de les sancions

1. Les infraccions d'aquesta Llei són sancionades mitjançant l'aplicació de les mesures següents:

- a) Les infraccions lleus, amb un advertiment o amb una multa de fins a 3.000 euros.
- b) Les infraccions greus, amb una multa d'entre 3.001 i 30.000 euros o, si el caràcter i la gravetat de la infracció ho fan recomanable, amb la suspensió de l'activitat o el tancament temporal de l'establiment, per un temps màxim d'un any.
- c) Les infraccions molt greus, amb una multa d'entre 30.001 i 600.000 euros o, si el caràcter i la gravetat de la infracció ho fan recomanable, amb la suspensió de l'activitat o el tancament temporal de l'establiment, per un temps màxim de dos anys, o amb el tancament definitiu de l'establiment.

2. En l'aplicació de les sancions, cal assegurar en qualsevol cas que la sanció imposada no resulti més beneficiosa per als infractors que el compliment de les normes infringides.

Article 95. Constància i publicitat de les sancions

1. En cas d'imposició de sancions per infraccions greus o molt greus d'aquesta Llei, l'òrgan sancionador ha de comunicar al Registre de Turisme de Catalunya la resolució ferma corresponent, en el termini de deu dies d'haver estat notificada. Les persones interessades poden sol·licitar la cancel·lació de la inscripció de la sanció imposada, un cop transcorreguts dos anys des de l'anotació, sens perjudici que el mateix Registre pugui efectuar d'ofici l'esmentada cancel·lació.

2. En cas d'infraccions molt greus d'aquesta Llei, l'autoritat que ha resolt l'expedient pot acordar la publicació de la sanció, un cop esdevinguda ferma en la via administrativa, en previsió de futures conductes infractores.

3. Si, com a conseqüència de la incoació d'un expedient administratiu, se sanciona la infracció d'aquesta Llei en matèria de publicitat, l'òrgan competent pot exigir als infractors la publicació d'un comunicat en què es rectifiqui la publicitat efectuada, publicació que s'ha de fer en condicions i amb mitjans iguals o similars a aquells en què es va produir l'actuació sancionada.

Article 96. Devolució de quantitats percebudes indegudament

Amb independència de les sancions a què fa referència aquesta Llei, l'òrgan sancionador ha d'imposar al subjecte infractor l'obligació de restituir immediatament les quantitats que hagi percebut indegudament.

Article 97. Tancament d'empreses i d'establiments per incompliment dels requisits establerts

Mitjançant la incoació de l'expedient corresponent, i sense que tingui caràcter de sanció, l'òrgan competent pot acordar el tancament de les empreses o els establiments que no comptin amb les autoritzacions o les inscripcions preceptives, o pot ordenar que se'n suspengui el funcionament fins que es rectifiquin els defectes observats o es compleixin els requisits legalment establerts.

Article 98. Multes coercitives

1. Els òrgans competents poden imposar multes coercitives, un cop fet el requeriment d'execució dels actes i les resolucions de caràcter administratiu destinats al compliment del que determinen aquesta Llei i les altres disposicions relatives al sector turístic.
2. El requeriment a què es refereix l'apartat 1 ha d'advertir la persona interessada del termini de què disposa per a complir-lo i de la quantia de la multa que, en cas d'incompliment, li pot ésser imposada. En qualsevol cas, el termini assenyalat ha d'ésser suficient per al compliment de l'obligació de què es tracti, i la multa no pot excedir els 600 euros.
3. L'incompliment del requeriment a què es refereix l'apartat 1 pot donar lloc, un cop comprovat per l'Administració, a la reiteració de les multes, per períodes de temps que siguin suficients per al compliment i que en tot cas no poden ésser inferiors a l'assenyalat en el primer requeriment.
4. Les multes coercitives són independents de les que es puguin imposar en concepte de sanció, i hi són compatibles.

Article 99. Òrgans competents

1. S'han de determinar per reglament els òrgans competents per a instruir i resoldre els expedients que s'incoïn per les infraccions d'aquesta Llei, d'acord amb el caràcter de les infraccions i la quantia o la naturalesa de les sancions.
2. El reglament a què es refereix l'apartat 1 ha de recollir les competències transferides al Consell General d'Aran, ha d'atribuir competències específiques als municipis en aquesta matèria i ha de fer possible la separació entre els òrgans instructors i els òrgans sancionadors. En tot cas, la potestat sancionadora que aquesta Llei atribueix en matèria turística als ens locals ha d'ésser exercida d'acord amb el que estableix la legislació de règim local.

Capítol III

Prescripció i caducitat

Article 100. Prescripció

1. Les infraccions i les sancions regulades per aquesta Llei prescriuen en el termini d'un any, les infraccions lleus; de dos anys, les greus, i de tres anys, les molt greus.
2. El termini de prescripció de les infraccions es computa des del dia en què s'hagin comès, i el de les sancions comença a comptar l'endemà del dia en què esdevingui ferma la resolució per la qual s'imposa la sanció. El termini queda interromput per la incoació del procediment sancionador i pels altres fets que legalment en comportin la suspensió.

3. Les infraccions consistents en l'incompliment d'una obligació de caràcter permanent no prescriuen.

Article 101. Caducitat

Si transcorre un any des de la incoació de l'expedient sancionador i l'òrgan competent no ha dictat i notificat resolució expressa, s'entén que el procediment ha caducat i que s'han d'arxivar les actuacions, amb el benentès que cal excloure del còmput les paralitzacions no imputables a l'Administració i les suspensions o les ampliacions de terminis que s'acordin de conformitat amb la legislació reguladora del procediment administratiu.

Capítol IV

Procediment sancionador

Article 102. Iniciació

1. El procediment sancionador és iniciat d'ofici per l'òrgan competent:

- a) Per iniciativa pròpia.
- b) Com a conseqüència de les actes aixecades pels serveis d'inspecció.
- c) En virtut de les queixes, les denúncies o les reclamacions presentades pels usuaris turístics o per les associacions que els representen.
- d) Si les autoritats o els òrgans administratius competents li comuniquen que han tingut coneixement de fets que puguin ésser constitutius d'infracció.

2. Amb caràcter previ a la incoació d'un procediment sancionador, es pot ordenar un tràmit d'informació per a l'aclariment dels fets. A la vista de les actuacions, i un cop examinats els fets, cal determinar l'existència o la inexistència d'indicis d'infracció i, si n'hi ha, iniciar el procediment sancionador, d'acord amb els principis i els límits establerts per la legislació reguladora del procediment administratiu.

Article 103. Reparació

1. Amb caràcter previ o simultani a la tramitació d'un expedient sancionador, es pot oferir a l'empresa o la persona presumptament infractora la possibilitat de reparar els perjudicis causats, o de normalitzar les irregularitats administratives en què hagi pogut incórrer.
2. La conciliació voluntària per a la reparació dels perjudicis causats als consumidors o als usuaris per les empreses prestadores dels serveis turístics es pot intentar únicament en les reclamacions en què hi hagi un interès particular i aquest sigui quantificable.
3. Per a poder accedir a la reparació de les irregularitats administratives, d'acord amb l'apartat 1, s'ha de tenir en compte l'entitat de la infracció i del perjudici que en derivi.
4. La reparació dels perjudicis causats, en virtut del que disposen els apartats 1 i 2, pot comportar l'arxivament de les actuacions, o bé l'atenuació en la qualificació de les infraccions o en la modalitat, la quantificació o la intensitat de les sancions.

Article 104. Mesures cautelars

1. Abans de la iniciació d'un procediment sancionador, l'òrgan administratiu competent per a iniciar-lo pot adoptar, d'ofici o a instància de part interessada, alguna o algunes de les mesures cautelars que estableix

l'apartat 3, si ho justifica la necessitat de prevenir riscos per a la seguretat o els interessos econòmics dels usuaris o de preservar els recursos turístics. L'acord d'iniciació del procediment s'ha d'adoptar necessàriament abans que transcorrin quinze dies des de l'adopció de les esmentades mesures, i n'ha de dictar la confirmació o l'aixecament.

2. L'òrgan competent per a resoldre el procediment a què es refereix l'apartat 1 pot acordar igualment en qualsevol moment del procediment, d'ofici o a instància de part interessada, i amb la finalitat de garantir l'eficàcia de la resolució que finalment es dicti, l'adopció de qualsevol de les mesures cautelars que estableix l'apartat 3.

3. Als efectes del que estableix aquest article, l'òrgan competent pot adoptar, mitjançant resolució motivada, un cop concedida audiència a la persona interessada, alguna de les mesures cautelars següents:

- a) El tancament provisional de l'establiment, total o parcial, per un temps màxim de sis mesos.
- b) La suspensió de l'autorització que habilita per a exercir l'activitat empresarial turística, per un temps màxim de sis mesos.

Article 105. Instrucció i cloenda

1. Si un procediment sancionador s'ha iniciat com a conseqüència d'una presumpta infracció en un àmbit regulat per una normativa sectorial específica, l'òrgan sancionador ha de posar els fets en coneixement de l'Administració, els departaments o els òrgans afectats, amb la finalitat que puguin actuar d'acord amb llurs atribucions o emetre, si escau, l'informe corresponent.

2. Els òrgans de l'Administració de la Generalitat les competències dels quals poden concórrer en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei resten obligats en qualsevol cas a actuar sota els principis de coordinació i de col·laboració.

3. En el curs de la instrucció d'un procediment sancionador, la persona interessada pot proposar les proves que consideri necessàries per a la defensa dels seus drets, i l'òrgan encarregat de la instrucció ha d'ordenar les que estimi pertinents. En qualsevol cas, l'Administració ha de considerar la prova inclosa en l'expedient sancionador, i n'ha de valorar el resultat en conjunt.

4. Els procediments sancionadors iniciats de conformitat amb aquesta Llei es clouen per les causes i mitjançant les formes determinades per la legislació reguladora del procediment administratiu sancionador, i també en el supòsit de caducitat regulat per aquesta Llei.

Disposicions addicionals

Primera. Paradors de turisme de Catalunya

1. D'acord amb el que estableix l'article 53 de l'Estatut d'autonomia, el Govern pot proposar la participació de la Generalitat en els ens, els òrgans, els instituts o les societats estatals responsables de la direcció i la gestió dels paradors de turisme.

2. Els paradors de turisme situats a Catalunya tenen la consideració de recursos turístics essencials.

Segona. Inventari dels recursos turístics essencials

1. El departament competent en matèria de turisme ha d'inventariar els recursos turístics essencials definits per l'article 5 en el termini d'un any a comptar de la publicació d'aquesta Llei en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Si els departaments competents per raó de la matèria mantenen catàlegs o inventaris de classes

específiques d'aquests recursos, s'entén que l'obligació d'inventariar-los del departament competent en matèria de turisme queda satisfeta amb la remissió expressa als catàlegs o inventaris indicats.

2. L'inventari dels recursos turístics essencials ha d'establir les categories en què queden agrupats aquests recursos i llurs característiques principals. En particular, hi ha de constar la localització, la titularitat, la indicació de la normativa bàsica que els és aplicable, el motiu que en fonamenta la inclusió en l'inventari i, si escau, els avantatges de caràcter econòmic o financer establerts en llur favor per qualsevol institució pública.

Tercera. Municipis turístics i declaracions turístiques

1. El departament competent en matèria de turisme ha de determinar els municipis que, en aplicació d'aquesta Llei, tenen la consideració de municipis turístics.

2. En el termini de dos anys a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, el departament competent en matèria de turisme ha d'elaborar un mapa turístic de Catalunya, en el qual han de constar els municipis, les comarques i les altres àrees territorials de caràcter turístic. El mapa s'ha d'incloure dins el Pla de turisme de Catalunya.

3. El Govern pot aprovar, amb la participació prèvia de les entitats de municipis més representatives, un reglament tipus per als municipis turístics, que poden adoptar-lo íntegrament o bé adequar-lo a llurs peculiaritats i necessitats.

Quarta. Pla de turisme de Catalunya

El Pla de turisme de Catalunya s'ha de redactar en el termini de dos anys a comptar de l'entrada en vigor d'aquesta Llei.

Cinquena. Actualització de sancions

La quantia de les sancions establertes per aquesta Llei es pot actualitzar per mitjà d'una norma amb rang de llei, i especialment per mitjà de la llei de mesures fiscals i administratives complementària de la llei de pressupostos.

Disposicions transitòries

Primera. Consorcis constituïts

La Generalitat ha de promoure l'adaptació de les disposicions estatutàries dels consorcis i les entitats turístiques en què participa a les determinacions d'aquesta Llei.

Segona. Procediments sancionadors

El règim sancionador regulat pel títol VI s'aplica a la tramitació i la resolució dels procediments sancionadors que s'iniciïn després de l'entrada en vigor d'aquesta Llei.

Disposicions finals

Primera. Creació i regulació de l'agència Catalunya Turisme

En el termini màxim d'un mes des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, el Govern ha de presentar un projecte de llei de creació i regulació de l'agència Catalunya Turisme.

Segona. Habilitació per a desenvolupar i aplicar la Llei

Es faculten el Govern i el conseller o consellera competent en matèria de turisme perquè dictin les disposicions necessàries per a desenvolupar i aplicar aquesta Llei.

Tercera. Derogació de normes de rang igual o inferior

1. Queda derogat l'article 72 de la Llei 8/1987, del 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, relatiu als municipis turístics.
2. Queden derogades totes les normes que s'oposin a aquesta Llei o la contradiguin.

Quarta. Entrada en vigor

Aquesta Llei entra en vigor al cap de sis mesos d'haver estat publicada en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta Llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertogui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 21 de juny de 2002

Jordi Pujol

President de la Generalitat de Catalunya

Antoni Subirà i Claus

Conseller d'Indústria, Comerç i Turisme

(02.169.158)