

ANTEPROYECTO DE LEY DE TURISMO DE CASTILLA-LA MANCHA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El turismo constituye un sector estratégico y un motor esencial para el crecimiento sostenible, el empleo y la cohesión social en Castilla-La Mancha, contribuyendo de forma significativa a la dinamización económica y a la valorización del patrimonio cultural y natural de la región.

Su carácter transversal y el predominio de las pequeñas y medianas empresas en su cadena de valor lo convierten en un instrumento clave para la distribución de la riqueza, la vertebración territorial y la fijación de población, especialmente en las zonas rurales.

La aplicación de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, junto con el posterior desarrollo reglamentario de los distintos ámbitos de la actividad turística, ha permitido consolidar un marco básico de ordenación del sector y avanzar en su especialización y profesionalización.

No obstante, la creciente relevancia de la sostenibilidad, la digitalización de los servicios turísticos, la utilización de herramientas de inteligencia turística y análisis de datos, la aparición de nuevas modalidades de alojamiento y comercialización, así como la necesidad de reforzar la coordinación entre administraciones públicas y agentes del sector, evidencian la conveniencia de disponer de una regulación más actualizada, sistemática y coherente.

Asimismo, la experiencia acumulada en la aplicación de la normativa vigente ha permitido identificar aspectos susceptibles de mejora en materia de ordenación, planificación, simplificación administrativa y adaptación a los nuevos modelos de gestión turística, lo que hace necesaria la aprobación de un nuevo marco legal

ajustado a las necesidades y retos presentes y futuros del sector turístico de Castilla-La Mancha.

II

Esta ley busca consolidar a Castilla-La Mancha como un destino turístico global, singular y diferenciado, capaz de atraer flujos turísticos desestacionalizados mediante la puesta en valor de sus recursos estratégicos, el patrimonio cultural y la excelencia en el servicio.

Para ello, se impulsa la digitalización de las empresas y destinos turísticos, así como la creación de destinos inteligentes que utilicen herramientas de análisis y big data para mejorar su gobernanza y sostenibilidad.

Asimismo, esta ley se alinea de forma decidida con la Agenda Europea para el Turismo 2030, estrategia adoptada por el Consejo de la UE, que insta a los Estados y regiones a liderar una transición ecológica y digital que promueva un turismo responsable, inclusivo y accesible para todos.

Del mismo modo, la norma responde a los objetivos de la Estrategia España Turismo 2030, aprobada por el Ministerio de Industria y Turismo en 2025, integrando la sostenibilidad en su triple vertiente: medioambiental, socioeconómica y territorial.

En el ámbito autonómico, la norma toma en consideración el contenido de la planificación estratégica en materia de turismo, materializada en el Plan Estratégico de Turismo de Castilla-La Mancha 2024-2030, que identifica como prioridades la sostenibilidad, la digitalización, la inteligencia turística, la mejora de la competitividad y la cohesión territorial, prestando especial atención al desarrollo turístico del medio rural y a su contribución frente al reto demográfico.

III

Esta ley se estructura en un título preliminar, seis títulos, noventa y dos artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

El título preliminar contiene las disposiciones generales de la ley, determinando su objeto, ámbito de aplicación y fines. Asimismo, incorpora los principios que deben orientar la actuación de las administraciones públicas y de los distintos agentes que intervienen en el sector turístico, configurando un modelo de desarrollo turístico basado en la sostenibilidad ambiental, económica y social, la accesibilidad universal, la calidad de los servicios, la innovación, la digitalización y la protección de los recursos naturales, culturales y patrimoniales de Castilla-La Mancha.

El título I, dedicado a las competencias, organización y planificación turística, regula el ejercicio de las competencias autonómicas en materia de turismo, así como los principales instrumentos para la definición y ejecución de la política turística regional. En este ámbito se refuerza el papel de la planificación estratégica como herramienta para orientar el desarrollo turístico de Castilla-La Mancha, estableciendo el marco general para la elaboración de planes y programas de actuación.

El título II regula los derechos y deberes de los sujetos turísticos y establece el régimen jurídico general aplicable al ejercicio de las actividades turísticas. A tal efecto, sistematiza los derechos y obligaciones de las personas usuarias, de las empresas turísticas y de las administraciones públicas competentes, reforzando las garantías de transparencia, información y calidad en la prestación de los servicios. Asimismo, se regula el régimen general de acceso y ejercicio de la actividad turística, consolidando la declaración responsable como mecanismo ordinario de intervención administrativa, en línea con la normativa autonómica en materia de simplificación. El título incorpora, además, la regulación de la clasificación turística, las modificaciones que afecten al ejercicio de la actividad,

el régimen de dispensas, el Registro de Turismo de Castilla-La Mancha y las medidas destinadas a prevenir y combatir el intrusismo en el sector turístico.

El título III se dedica a las empresas turísticas y constituye el núcleo de la ordenación sectorial de la actividad turística. Su contenido revisa y actualiza las distintas modalidades empresariales existentes, adecuando su regulación a la evolución experimentada por el sector desde la aprobación de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, y al intenso desarrollo reglamentario producido desde entonces. En materia de alojamiento turístico se ordenan las distintas modalidades hoteleras y extrahoteleras, incorporando expresamente realidades actualmente consolidadas en el mercado turístico, como las viviendas de uso turístico o las áreas para autocaravanas, y reforzando la regulación de figuras estrechamente vinculadas a la identidad turística regional, como las hospederías de Castilla-La Mancha y los alojamientos rurales. Junto a ello, se regulan las empresas de intermediación turística y de restauración, se incorporan de forma diferenciada las actividades de turismo activo y ecoturismo, en atención a la creciente importancia de los espacios naturales como recurso turístico y se regula el régimen de los centros recreativos turísticos. Finalmente, el título contempla las asociaciones empresariales turísticas y las entidades turísticas no empresariales, reconociendo el papel que desempeñan en la promoción, representación y dinamización del sector.

El título IV regula las profesiones turísticas y las actividades profesionales directamente vinculadas a la prestación de servicios de información, interpretación y acompañamiento turístico. Junto a la regulación de la profesión de guía de turismo, tradicionalmente presente en la normativa turística autonómica, la ley incorpora la figura de los informadores turísticos de ámbito local, destinada a facilitar la prestación de servicios de información turística en municipios de menor población y a reforzar la atención a las personas visitantes. Asimismo, se regula la figura de los dinamizadores turísticos, orientada a impulsar la planificación, coordinación y desarrollo de iniciativas de valorización de los recursos turísticos y de promoción del desarrollo turístico sostenible en los destinos. El título regula, asimismo, el régimen de habilitación profesional, así como el de las empresas que prestan servicios de información turística.

El título V tiene por objeto la regulación de las actuaciones de información, promoción y fomento del turismo. En él se establecen los instrumentos destinados a mejorar el posicionamiento de Castilla-La Mancha como destino turístico, impulsando la difusión de sus recursos, productos y experiencias turísticas. A tal fin, se regula la Red de Oficinas de Turismo y los puntos de información turística, así como las distintas actuaciones de promoción que pueden desarrollarse por la Administración autonómica. Especial relevancia adquieren las herramientas vinculadas a la inteligencia turística, el análisis de datos y la promoción digital, concebidas como instrumentos para mejorar la planificación y eficacia de las políticas públicas en esta materia. Asimismo, se regula la marca turística “Castilla-La Mancha” como elemento integrador de la imagen turística regional, se contemplan medidas de apoyo a la competitividad, sostenibilidad, innovación y calidad del sector, junto con mecanismos de reconocimiento y valorización de recursos, establecimientos y actividades que contribuyen de manera significativa al desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma.

Por último, el título VI, dedicado a la disciplina turística, regula la función inspectora y el régimen sancionador en materia de turismo, configurando los instrumentos necesarios para garantizar el cumplimiento de la normativa turística y la adecuada protección de las personas usuarias. Con esta finalidad, se actualiza la tipificación de las infracciones y las sanciones correspondientes, adaptándolas a las nuevas modalidades de prestación de servicios turísticos y a la realidad actual del sector, al tiempo que se refuerzan las potestades de control de la Administración y las medidas dirigidas a combatir el ejercicio clandestino o irregular de actividades turísticas.

Las disposiciones adicionales abordan la adaptación de referencias normativas y el mantenimiento de las clasificaciones en vigor.

La disposición transitoria regula el régimen aplicable a los procedimientos sancionadores ya iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la ley, que se regirán por la normativa vigente en el momento de su incoación.

La disposición derogatoria procede a la derogación expresa de la Ley 8/1999, de 26 de mayo.

Las disposiciones finales recogen, por un lado, la modificación de la Ley 14/2002, de 11 de julio, de Ordenación y Fomento de la Artesanía, mediante la creación de la figura de los municipios de interés turístico artesano, con la finalidad de reforzar su reconocimiento, promoción y consideración preferente en las políticas públicas de turismo y de fomento de la artesanía. Por otro lado, modifican la Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio de Castilla-La Mancha, incorporando la regulación del Registro de Comerciantes Ambulantes y la definición de los comercios turísticos, junto con su correspondiente régimen de acreditación. Finalmente, se habilita al Consejo de Gobierno para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo reglamentario de la ley y se establece su entrada en vigor.

IV

Esta ley se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En concreto, cumple con los principios de necesidad y eficacia por cuanto contiene la regulación necesaria para lograr los fines señalados a través de una sola disposición normativa.

Asimismo, es conforme con el principio de proporcionalidad dado que contiene la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos planteados y se adecúa, igualmente, al principio de seguridad jurídica en la medida en que la norma es coherente con el conjunto del ordenamiento normativo en su ámbito de aplicación.

La norma cumple con el principio de transparencia, al haberse tramitado mediante un procedimiento participativo conforme a lo previsto en la Ley 8/2019,

de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha. Asimismo, el texto ha sido sometido a información pública, puesto en conocimiento del Consejo de Diálogo Social de Castilla-La Mancha e informado por el Consejo de Turismo, garantizando, de este modo, la intervención de los agentes económicos y sociales en su elaboración.

Finalmente, es conforme con el principio de eficiencia ya que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, el uso de los medios personales, económicos y materiales de los que dispone la Junta de Comunidades.

V

Esta ley se dicta al amparo de las competencias establecidas en el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha que, en su artículo 31.1.18ª atribuye a la Junta de Comunidades la competencia exclusiva en materia de ordenación y promoción del turismo en su ámbito territorial y en su artículo 32.6 la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases de la actividad económica general y la política monetaria del Estado.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la ordenación, planificación, fomento, promoción y disciplina del sector turístico en Castilla-La Mancha.

Artículo 2. Definiciones.

A efectos de esta ley, se entiende por:

a) Turismo: conjunto de actividades vinculadas a los desplazamientos y estancias temporales de las personas fuera de su entorno habitual, así como los servicios que se prestan para atenderlas.

- b) Recursos turísticos: aquellos bienes, valores o manifestaciones, cualquiera que sea su naturaleza, que sean susceptibles de generar, de forma directa o indirecta, flujos o corrientes turísticas.
- c) Actividad turística: la desarrollada de forma habitual y retribuida, dirigida a proporcionar bienes o servicios a las personas usuarias turísticas.
- d) Servicio turístico: la prestación que tiene por objeto atender las necesidades derivadas de la actividad turística.
- e) Empresa turística: la persona física o jurídica que, de forma habitual y con ánimo de lucro, desarrolla una actividad turística.
- f) Establecimiento turístico: el conjunto de bienes, instalaciones e infraestructuras organizados para el desarrollo de una actividad turística.
- g) Persona usuaria turística: la persona física que utiliza o disfruta de servicios o actividades turísticas.
- h) Población turística asistida: la constituida por quienes no ostenten la condición de vecinos o vecinas de un municipio, pero tengan estancia temporal en el mismo por razones de visita turística o pernoctación en alojamientos turísticos.
- i) Canales o plataformas turísticas: las personas físicas o jurídicas que, por medios presenciales o electrónicos, intermedian, comercializan o publicitan servicios, actividades o establecimientos turísticos.
- j) Profesionales turísticos: las personas físicas que, de forma habitual y retribuida, prestan servicios turísticos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Esta ley será de aplicación a:

- a) Las actividades, establecimientos, empresas y profesionales turísticos que desarrollen su actividad en Castilla-La Mancha.
- b) Las personas físicas o jurídicas que presten o participen en la prestación de servicios turísticos en dicho ámbito.
- c) Las asociaciones empresariales y demás entidades turísticas que actúen en Castilla-La Mancha.

- d) Las personas usuarias de los servicios turísticos.
- e) Los canales, plataformas o cualesquiera otros medios que intermedien, comercialicen o publiciten servicios turísticos en Castilla-La Mancha.
- f) Las Administraciones públicas cuya actuación incida en la actividad turística.

Artículo 4. Principios rectores de la política turística.

La política turística de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se basará en los siguientes principios rectores:

- a) Sostenibilidad: el desarrollo de la actividad turística deberá garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y la preservación de los recursos culturales y naturales, de forma que se asegure su conservación para las generaciones futuras, así como el equilibrio social entre la población residente y los turistas, junto con el bienestar laboral.
- b) Protección y valorización del patrimonio: se promoverá la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio histórico, cultural, natural y etnográfico de Castilla-La Mancha, así como de sus tradiciones y señas de identidad.
- c) Calidad y excelencia turística: se impulsará la mejora continua de la calidad de los servicios turísticos, fomentando la innovación, la formación profesional y la competitividad del sector y potenciando la implementación de programas que apuesten por la calidad turística.
- d) Accesibilidad universal e inclusión: se fomentará el acceso al turismo en condiciones de igualdad, promoviendo la eliminación de barreras físicas, sensoriales y cognitivas, así como la atención a la diversidad de las personas usuarias.
- e) Hospitalidad, respeto y convivencia: se fomentará una relación basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la convivencia entre turistas, población local y agentes del sector, reconociendo la diversidad cultural como un valor enriquecedor.

- f) Equilibrio territorial: se promoverá un desarrollo turístico equilibrado en el conjunto del territorio de Castilla-La Mancha, favoreciendo especialmente las zonas rurales y evitando fenómenos de saturación turística.
- g) Protección de las personas consumidoras, usuarias y trabajadoras: se garantizarán los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos, en particular en materia de información, seguridad, calidad y transparencia, así como en materia laboral de las personas trabajadoras en los servicios turísticos.
- h) Coordinación administrativa: se impulsará la cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones públicas con competencias en materia turística, así como con el sector privado.
- i) Innovación y digitalización: se promoverá la incorporación de nuevas tecnologías y procesos de digitalización que contribuyan a la mejora de la gestión, promoción y comercialización de la oferta turística, potenciando la implementación de programas que apuesten por la digitalización de los servicios y destinos.
- j) Eficiencia energética y uso responsable de los recursos: se promoverá la eficiencia energética y la utilización racional de los recursos en las actividades turísticas, fomentando prácticas sostenibles que contribuyan a la reducción del impacto ambiental.
- k) Igualdad de trato entre mujeres y hombres y no discriminación: se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el sector turístico, así como la ausencia de cualquier forma de discriminación por razón de sexo, origen, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

TÍTULO I

Competencias, organización y planificación turística

CAPÍTULO I

Competencias

Artículo 5. Competencias de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Corresponden a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha las siguientes competencias:

- a) La formulación y la aplicación de la política turística de la región.
- b) La protección y preservación de los recursos turísticos existentes y la incentivación de la creación de nuevos productos turísticos.
- c) La planificación turística de la región.
- d) La administración y gestión de los recursos turísticos cuya titularidad corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- e) La acción administrativa de fomento del sector turístico de la región.
- f) El fomento del asociacionismo entre los empresarios y profesionales turísticos de la región.
- g) El fomento de la formación e investigación en el turismo y del perfeccionamiento de los profesionales del sector turístico de la región.
- h) El impulso y la coordinación de la información turística.
- i) La elaboración de estadísticas y estudios relacionados con la actividad turística.
- j) Las declaraciones de interés turístico.
- k) La concesión de premios y distinciones turísticas.
- l) La inspección y sanción en materia de turismo.
- m) Cuantas otras competencias se le atribuyan en esta ley o en otra normativa de aplicación.

Artículo 6. Competencias de las entidades locales.

Los municipios y diputaciones provinciales de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, en su ámbito territorial, tienen las siguientes competencias en materia de turismo:

- a) La protección y la conservación de los recursos turísticos, así como la adopción de medidas para su uso y disfrute efectivo y responsable.
- b) La información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local o provincial.
- c) La planificación y estrategia turística municipal o provincial.
- d) La colaboración en materia de turismo con otras administraciones públicas.
- e) Cualesquiera otras competencias que les sean atribuidas por esta u otra ley, o que sean transferidas o delegadas de acuerdo con lo preceptuado en la legislación de régimen local.

Artículo 7. Relaciones interadministrativas

Las distintas administraciones de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha con competencias en materia de turismo, ajustarán sus relaciones recíprocas a los principios de información mutua, coordinación, colaboración, cooperación, con respeto a los ámbitos competenciales respectivos y ponderación de los intereses públicos implicados, primando la eficacia y la eficiencia administrativas.

CAPÍTULO II

Participación institucional y entidades instrumentales

Artículo 8. El Consejo de Turismo de Castilla-La Mancha.

1. El Consejo de Turismo de Castilla-La Mancha es el órgano colegiado de participación, de carácter consultivo y asesor en materia de ordenación y promoción del turismo, adscrito a la consejería que tenga atribuidas dichas competencias.
2. Son competencias propias del Consejo de Turismo de Castilla-La Mancha:

- a) Informar y asesorar sobre los proyectos de disposiciones de carácter general que afecten a la ordenación del turismo en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha.
- b) Informar y asesorar sobre los instrumentos de planificación turística previstos en esta Ley, así como sobre sus modificaciones y prórrogas.
- c) Promover estudios, informes, herramientas metodológicas y análisis predictivos sobre sostenibilidad, digitalización, accesibilidad, gestión turística del territorio y evolución de la demanda.
- d) Impulsar la coordinación turística multinivel entre administraciones con competencias en el ámbito del turismo.
- e) Realizar un seguimiento periódico del cumplimiento de los objetivos turísticos, así como de los instrumentos de planificación turística y facilitar la participación del sector privado en la toma de decisiones mediante mecanismos estables de colaboración público-privada.
- f) Cualesquiera otras que le atribuyan las disposiciones normativas aplicables.

3. La composición, organización y bases de funcionamiento del Consejo de Turismo de Castilla-La Mancha se determinarán reglamentariamente. En su composición, junto a la administración autonómica, estarán representadas, como mínimo, las entidades locales, las personas consumidoras y usuarias, las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en dicha Comunidad y las asociaciones y federaciones más representativas de los distintos subsectores turísticos en Castilla-La Mancha.

Artículo 9. Organismos públicos y empresas.

La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá crear los organismos y entidades de su sector público que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de promoción, gestión y desarrollo del sector turístico. Las empresas y fundaciones del sector público regional no podrán ejercer potestades administrativas.

CAPÍTULO III

Instrumentos de planificación turística

Artículo 10. Plan Estratégico de Turismo de Castilla-La Mancha

1. El Plan Estratégico de Turismo de Castilla-La Mancha (en adelante, el Plan Estratégico), con una vigencia plurianual, constituirá el instrumento básico en la ordenación de los recursos turísticos de la región y definirá la estrategia de desarrollo, sostenibilidad y modernización del sector turístico.

2. El Plan Estratégico se fundamentará en datos procedentes de sistemas de inteligencia turística y plataformas interoperables con indicadores de demanda, movilidad, estacionalidad y capacidad de carga.

3. El Plan Estratégico tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) Definición del modelo y la estrategia de desarrollo turístico de la Comunidad Autónoma.

b) Análisis y diagnóstico de la situación del turismo en Castilla-La Mancha, tendencias y escenarios previsibles.

c) Necesidades y objetivos estratégicos del turismo en Castilla-La Mancha.

d) Orientaciones generales y prioridades de actuación, así como los planes, instrumentos, programas y proyectos necesarios para su desarrollo y ejecución.

e) Delimitación de ámbitos territoriales homogéneos para la ordenación de los recursos y las actividades turísticas, así como los criterios básicos para su desarrollo turístico sostenible.

f) Sistema de seguimiento y evaluación.

4. Corresponde al Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo, aprobar, mediante acuerdo, el Plan Estratégico.

5. La vigencia del Plan Estratégico será la que determine el acuerdo de aprobación del mismo, sin perjuicio de su revisión y modificación. El Plan podrá

prorrogarse por períodos anuales, con un máximo de tres, por resolución de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo, quedando en todo caso dicha prórroga sin efecto en el momento en que comience su vigencia el nuevo Plan Estratégico que lo sustituya.

Artículo 11. Planes turísticos específicos.

1. La consejería competente en materia de turismo podrá aprobar planes específicos de vigencia plurianual en ámbitos como la sostenibilidad ambiental, la digitalización, la inteligencia turística, la promoción y comercialización turística, la movilidad turística, la desestacionalización, la cohesión territorial, la revitalización del medio rural, la accesibilidad universal, la mejora de la competitividad turística o el fortalecimiento del tejido empresarial turístico, así como respecto de destinos, productos o segmentos turísticos específicos. Dichos planes deberán ajustarse a las directrices y objetivos establecidos en el Plan Estratégico.
2. Los planes turísticos específicos definirán, al menos, los objetivos perseguidos, las actuaciones a desarrollar, el ámbito temporal y territorial de aplicación, los mecanismos de coordinación administrativa y los instrumentos de seguimiento y evaluación, pudiendo incorporar medidas de modernización turística, análisis de datos, innovación turística y mejora de la experiencia turística.
3. El ámbito territorial de los planes turísticos específicos puede ser autonómico o subregional.

TÍTULO II

Derechos, deberes y régimen general de la actividad turística

CAPÍTULO I

Derechos y deberes de los sujetos turísticos

Artículo 12. Derechos de las personas usuarias turísticas.

Son derechos de las personas usuarias turísticas:

- a) Obtener información previa, veraz, completa y objetiva sobre los bienes y servicios que se les oferten y el precio de los mismos.
- b) Acceder a los establecimientos turísticos en su condición de establecimientos públicos.
- c) Disfrutar de unos espacios, infraestructuras y servicios turísticos accesibles.
- d) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas, debiendo corresponderse los servicios con la categoría del establecimiento.
- e) Recibir un trato correcto por parte del personal de los establecimientos turísticos.
- f) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de servicios y, en cualquier caso, las facturas o justificantes de pago.
- g) Obtener un servicio adecuado en cuanto a la seguridad de las personas y las cosas.
- h) Formular quejas y reclamaciones.
- i) Los demás derechos reconocidos por la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 13. Deberes de las personas usuarias turísticas.

Son deberes de las personas usuarias turísticas:

- a) Observar las normas de convivencia social e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos.

- c) Efectuar el pago de los servicios prestados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el tiempo y lugar convenido, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.
- d) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y cualquier otro recurso turístico de Castilla-La Mancha.
- e) Respetar las tradiciones y prácticas sociales y culturales de los destinos turísticos, así como su riqueza y valor.

Artículo 14. Derechos de las empresas turísticas.

Son derechos de las empresas turísticas:

- a) Ejercer libremente su actividad, con sujeción a la normativa aplicable.
- b) Incluir información sobre sus instalaciones, características y oferta en los catálogos, guías, directorios y sistemas de información de la Administración turística.
- c) Participar en las actuaciones de promoción turística que desarrolle la Administración turística, en las condiciones que se establezcan.
- d) Estar representadas en los órganos consultivos y de participación del sector turístico, en los términos que se determinen.
- e) Formular propuestas a las Administraciones públicas, directamente o a través de sus asociaciones y organizaciones representativas, dirigidas a la mejora de la calidad de la oferta turística y del sector.
- f) Recibir información y orientación sobre los requisitos jurídicos y técnicos exigibles para el inicio y ejercicio de la actividad.

Artículo 15. Deberes de las empresas turísticas.

Son deberes de las empresas turísticas:

- a) Presentar ante la administración turística competente las declaraciones responsables y comunicaciones exigidas, así como solicitar las autorizaciones previas cuando sean preceptivas conforme a esta ley u otras normas sectoriales.

- b) Prestar los servicios en las condiciones ofertadas, informando previamente a las personas usuarias de sus características y condiciones.
- c) Mantener en adecuado estado de conservación, funcionamiento y limpieza las instalaciones, dependencias y servicios, garantizando un trato correcto a las personas usuarias.
- d) Exhibir de forma visible y legible los precios de los servicios ofertados, así como el distintivo correspondiente a la clasificación del establecimiento.
- e) Tener a disposición de las personas usuarias hojas de quejas y reclamaciones en formato impreso o digital y facilitar los medios necesarios para su presentación.
- f) Garantizar la accesibilidad a los establecimientos en los términos previstos en la normativa aplicable.
- g) Expedir factura de los servicios prestados conforme a los precios establecidos y a la normativa aplicable.

CAPÍTULO II

Régimen de acceso y ejercicio de las actividades turísticas

Artículo 16. Libertad de establecimiento.

Cualquier persona física o jurídica que realice actividades turísticas o preste servicios turísticos podrá establecerse libremente en Castilla-La Mancha, con sujeción a la normativa aplicable.

Artículo 17. Régimen general de inicio de la actividad turística.

1. La persona física o jurídica titular de una empresa que vaya a iniciar y ejercer actividades turísticas o prestar servicios turísticos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha deberá presentar al órgano competente en materia de turismo una declaración responsable del cumplimiento de las condiciones que resulten exigibles para el ejercicio de la actividad que incluirá, en su caso, la clasificación del correspondiente establecimiento.

2. La persona física o jurídica titular de una empresa turística se autoclasificará mediante la presentación de la declaración responsable, quedando habilitada, desde el día de su presentación, para el desarrollo de la actividad de que se

trate, sin perjuicio de las facultades de comprobación de la Administración regional y del cumplimiento de las demás obligaciones exigidas en otras normas que le resulten de aplicación.

3. Quedan excluidos del régimen de declaración responsable los centros recreativos turísticos, regulados en el Capítulo V del Título III, que se someterán a autorización administrativa previa y las profesiones turísticas, reguladas en el Título IV, que se someterán a habilitación.

Artículo 18. Clasificación turística.

1. La clasificación turística es el sistema de ordenación de las empresas y establecimientos turísticos mediante su encuadramiento en los grupos, modalidades y categorías que se establezcan en la presente ley y en sus normas de desarrollo.

2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos técnicos de infraestructura, los servicios mínimos obligatorios y los criterios y requisitos aplicables a la clasificación de las empresas y establecimientos turísticos, así como los sistemas de categorización y distintivos exigibles en función de la actividad y del tipo de establecimiento.

3. La consejería competente en materia de turismo podrá requerir a los titulares de los establecimientos turísticos la ejecución de las obras de conservación y mejora de las instalaciones y del equipamiento que, en su caso, resulten necesarias para el mantenimiento del nivel de calidad que motivó la clasificación del establecimiento en la categoría originaria.

Artículo 19. Cambios sustanciales en las actividades o servicios turísticos sujetos a declaración responsable.

1. La realización de cualquier cambio o reforma sustancial requerirá la presentación por la empresa turística de una declaración responsable.

2. Se consideran cambios o reformas sustanciales los que afecten a la clasificación turística, según los términos que se establezcan reglamentariamente.

Artículo 20. Comunicación de cambios no sustanciales y cese de la actividad.

1. La empresa turística habrá de comunicar al órgano competente en materia de turismo la realización de cualquier cambio o reforma no sustancial, así como el cese de actividad, en el plazo máximo de diez días desde que se produzca.

2. Se considera cambio o reforma no sustancial las modificaciones relativas a la titularidad, denominación o escritura social o cualquier otra que no afecte a las condiciones esenciales de la clasificación turística.

Artículo 21. Dispensas.

1. La consejería competente en materia de turismo, previa solicitud de la empresa interesada y a la vista de las circunstancias concurrentes, podrá, con carácter excepcional y motivado, dispensar a un establecimiento determinado del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidos en esta ley o en sus disposiciones de desarrollo, previo informe técnico y con excepción de los de carácter medioambiental.

2. Se atenderán aquellas situaciones de los establecimientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico o artístico acreditado o en edificios rehabilitados ubicados en cascos históricos o que respondan a la arquitectura tradicional típica de la zona, especialmente las relativas a medidas preceptivas.

3. Las dispensas deberán solicitarse con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable.

4. El transcurso del plazo de tres meses sin que se haya dictado y notificado resolución expresa legitima a la persona interesada para entender desestimada su solicitud por silencio administrativo.

5. Reglamentariamente se determinarán las situaciones que puedan dar lugar a la dispensa, así como los factores compensatorios que, en su caso, resulten exigibles para equilibrar la misma.

Artículo 22. Registro de turismo de Castilla-La Mancha.

1. El Registro de turismo de Castilla-La Mancha (en adelante, el Registro de turismo) tiene naturaleza administrativa y carácter público, quedando adscrito orgánicamente a la consejería competente en materia de turismo.

2. La inscripción se practicará una vez presentadas las declaraciones responsables u obtenidas las correspondientes habilitaciones o autorizaciones.

3. Reglamentariamente se determinará la organización y régimen de funcionamiento del Registro de turismo.

Artículo 23. Intrusismo profesional.

1. La publicidad por cualquier medio de difusión, o la efectiva realización de la actividad turística sin haber presentado la correspondiente declaración o sin haber obtenido la oportuna habilitación o autorización administrativa previa, tendrá la consideración de intrusismo profesional y se sancionará de conformidad con lo previsto en esta ley.

2. No podrán utilizarse denominaciones de las actividades, servicios y profesiones turísticas que puedan inducir a error sobre la clasificación, categorías, especialidades o características de aquellas.

Artículo 24. Tipos de empresas turísticas.

1. Las empresas turísticas pueden ser de las siguientes tipologías:

- a) Empresas de alojamiento turístico.
- b) Empresas de intermediación turística.
- c) Empresas de restauración.
- d) Empresas de turismo activo.
- e) Empresas de ecoturismo.

f) Centros recreativos turísticos.

2. Reglamentariamente podrán establecerse nuevas tipologías de empresas turísticas no previstas en el apartado anterior, así como modalidades adicionales a las recogidas en la regulación específica de cada una de ellas prevista en el Título III.

TÍTULO III

Empresas turísticas

CAPÍTULO I

Empresas de alojamiento turístico

Artículo 25. Concepto y exclusiones.

1. Son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican a proporcionar a las personas usuarias hospedaje o residencia temporal, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, educacionales, asistenciales, laborales y, en general, cualesquiera otras actividades de alojamiento que no persigan ánimo de lucro en los términos que se determinen reglamentariamente para cada modalidad de alojamiento turístico.

3. No se considerarán empresas de alojamiento turístico aquellas que, teniendo como objeto aparente el señalado en el apartado 1, tengan como verdadera finalidad inducir, promover, favorecer o facilitar la explotación o la comercialización sexual, lo que se acreditará por los medios de prueba que procedan en derecho.

Artículo 26. Modalidades.

1. Las empresas de alojamiento turístico podrán serlo de alojamiento hotelero o de alojamiento extrahotelero.
2. Los establecimientos hoteleros se clasifican en las siguientes modalidades: hoteles, apartahoteles, hostales y pensiones.
3. Los establecimientos extrahoteleros se clasifican en las siguientes modalidades: alojamientos rurales, apartamentos turísticos, viviendas de uso turístico, campamentos de turismo, áreas para autocaravanas, y albergues turísticos.

Artículo 27. Servicios complementarios.

Los establecimientos de alojamiento turístico, siempre que cumplan con los requisitos que se determinen reglamentariamente, pueden ofertar la práctica de actividades complementarias tales como deportivas, medioambientales, culturales, formativas, recreativas, de ocio, tiempo libre, belleza, salud u otras análogas, pudiendo llevarlas a cabo directamente o mediante terceros.

Sección 1.^a Establecimientos hoteleros

Artículo 28. Grupos y categorías.

1. Las modalidades de establecimiento hotelero se incluyen en los siguientes grupos:
 - a) Grupo primero: Hoteles y apartahoteles.
 - b) Grupo segundo: Hostales.
 - c) Grupo tercero: Pensiones.
 - d) Grupo cuarto: Alojamientos hoteleros singulares.

2. Los establecimientos hoteleros pertenecientes al grupo primero se clasifican en categorías mediante un sistema de estrellas, de una a cinco.
3. Los establecimientos hoteleros pertenecientes a los grupos segundo y tercero se clasifican en categorías representadas por dos y una estrella.
4. Los establecimientos hoteleros pertenecientes al grupo cuarto se clasifican en categorías mediante un sistema de estrellas, de una a cinco.

Artículo 29. Especialización.

Los establecimientos del grupo primero podrán obtener del órgano competente en materia de turismo el reconocimiento de su especialización, en función de los servicios, instalaciones u ofertas complementarias que los orienten a un determinado producto o segmento turístico, en los términos que se determinen reglamentariamente.

Artículo 30. Hospederías de Castilla-La Mancha.

1. Las hospederías de Castilla-La Mancha constituyen una modalidad específica de establecimiento hotelero, caracterizada por su singularidad y por un elevado nivel de calidad en la prestación de sus servicios, ubicadas en inmuebles de interés patrimonial y en entornos paisajísticos, monumentales o naturales de especial valor.
2. Las hospederías deberán contar, en todo caso, con una clasificación mínima de tres estrellas, de acuerdo con la normativa aplicable a los establecimientos hoteleros.
3. La adhesión a la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha es libre y voluntaria y podrán integrarse en ella los establecimientos que cumplan las condiciones establecidas.
4. Reglamentariamente se determinarán los requisitos de creación, clasificación, funcionamiento y calidad de las hospederías, las condiciones de integración,

permanencia y, en su caso, exclusión de la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha, así como los mecanismos de su gestión y promoción.

Sección 2.ª Establecimientos extrahoteleros

Artículo 31. Alojamientos rurales.

1. Son alojamientos rurales los establecimientos que presenten especiales características de construcción, entorno y tipicidad y se ubiquen en el medio rural o en el campo.

2. Los alojamientos rurales podrán adoptar las siguientes modalidades:

- a) Casas rurales.
- b) Apartamentos turísticos rurales.
- c) Explotaciones de turismo cinegético.
- d) Explotaciones de agroturismo.
- e) Complejos de turismo rural.
- f) Alojamientos rurales singulares.

3. Las casas rurales, los apartamentos turísticos rurales y los alojamientos rurales singulares se clasifican en categorías mediante un sistema de estrellas verdes, de una a cinco. El resto de modalidades recogidas en el apartado 2 tendrán una categoría única.

Artículo 32. Apartamentos turísticos.

1. Son apartamentos turísticos los inmuebles integrados por dos o más unidades de alojamiento, dotados de instalaciones, equipamiento y servicios en condiciones de ocupación inmediata, destinados al alojamiento turístico, mediante precio.

2. Los apartamentos turísticos podrán adoptar las siguientes modalidades, según sus características:

- a) Bloque: Aquellos apartamentos turísticos ubicados en la totalidad de un edificio, o en parte independizada del mismo, con accesos y escaleras de uso exclusivo.
 - b) Conjunto: Aquellos apartamentos turísticos integrados por un complejo de edificaciones contiguas de características arquitectónicas similares que tienen acceso e instalaciones comunes.
3. Los apartamentos turísticos se clasificarán en categorías mediante un sistema de llaves, de una a cuatro.

Artículo 33. Viviendas de uso turístico.

- 1. Son viviendas de uso turístico aquellas viviendas privadas adaptadas al uso turístico, pisos, casas, chalés u otros inmuebles análogos, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, situados en zonas urbanas, que son comercializados o promocionados en canales de oferta turística para ser cedidos temporalmente y en su totalidad a terceros con finalidad lucrativa, de acuerdo con los límites y las características que se determinen reglamentariamente.
- 2. Las viviendas de uso turístico deberán ser cedidas al completo y no se permitirá la cesión por estancias.
- 3. El cumplimiento por parte de las viviendas de uso turístico de la normativa sobre promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas será el correspondiente a los edificios de uso privado.

Artículo 34. Campamentos de turismo.

- 1. Son campamentos de turismo o campings aquellos espacios de terreno debidamente delimitados y acondicionados, abiertos al público, para su ocupación temporal por personas que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos, utilizando como residencia albergues móviles, tiendas de campaña, casas móviles, autocaravanas, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables dotados de elementos de rodadura, en plenas condiciones de uso y exentos de cimentación. También podrán instalarse en dicho espacio y utilizarse como residencia, unidades separadas de alojamiento y parceladas o unidades continuas de alojamiento que formen

módulos, en planta baja con posibilidad de buhardilla, tipo cabaña, bungalow o casa prefabricada.

2. Los campamentos de turismo se clasifican en categorías mediante un sistema de estrellas, de una a cinco.

3. La estancia en los campamentos de turismo será siempre temporal, no pudiendo ser superior a 11 meses en un periodo de un año. Se podrá celebrar un nuevo contrato para la ocupación de una parcela en el mismo camping una vez transcurrido un mes completo desde la extinción del contrato anterior.

4. Queda prohibida la venta, arrendamiento o transmisión de cualquier derecho de uso sobre las parcelas del campamento de turismo.

Artículo 35. Áreas para autocaravanas.

1. Son áreas para autocaravanas aquellos espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, abiertos al público, para su ocupación temporal y uso exclusivo por autocaravanas o vehículos similares, y de las personas que en ellas viajen y en los que se prestan servicios de mantenimiento, estacionamiento y pernocta, así como los relativos al control de accesos y regulación de la permanencia, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

2. En las áreas para autocaravanas la duración del estacionamiento no podrá, en ningún caso, ser superior a 48 horas.

3. Queda prohibida la venta, arrendamiento o transmisión de cualquier derecho de uso sobre las parcelas de las áreas de autocaravanas.

Artículo 36. Acampada libre.

1. Se entiende por acampada libre la permanencia al aire libre fuera de campings, zonas de acampada públicas, áreas de autocaravanas o acampadas

autorizadas para eventos, utilizando tiendas de campaña, caravanas, autocaravanas u otros medios similares para pernoctar. Esta acampada no podrá superar una noche.

2. Reglamentariamente se establecerán las condiciones en que podrá permitirse la acampada libre en Castilla-La Mancha.

Artículo 37. Albergues turísticos.

1. Son albergues turísticos los establecimientos de titularidad pública o privada, que ofrecen al público de forma habitual y profesional el servicio de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios.

2. Los albergues turísticos situados en términos municipales por los que transcurra un itinerario turístico a nivel europeo, nacional, autonómico o provincial, podrán añadir a su denominación oficial la expresión relativa a esas vías, siempre que se cuente con las autorizaciones correspondientes.

CAPÍTULO II

Empresas de intermediación turística

Artículo 38. Concepto, clasificación y seguros exigibles.

1. Son empresas de intermediación turística, aquellas que realizan actividades de asesoramiento, información, comercialización y mediación en la venta y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de utilización de medios propios o ajenos para llevarlas a cabo, a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

2. Las empresas de intermediación turística podrán adoptar las siguientes modalidades:

a) Agencias de viajes.

- b) Centrales de reserva.
- c) Operadores turísticos.
- d) Organizadores profesionales de congresos.

3. Las empresas de intermediación turística deberán constituir y mantener vigentes las garantías y seguros que se determinen reglamentariamente, para proteger a los usuarios turísticos en sus relaciones de intermediación, así como cualesquiera otras garantías y seguros que resulten exigibles conforme a la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias y demás normativa sectorial que resulte de aplicación.

Artículo 39. Agencias de viajes.

1. Son agencias de viajes las empresas que se dedican a la intermediación en la prestación de diversos servicios turísticos, teniendo atribuidas, entre otras, la mediación, organización y comercialización de servicios turísticos individualizados, de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados.

2. Las agencias de viajes pueden incluirse en los siguientes grupos:

a) Mayoristas: aquellas que combinan y venden u ofertan viajes combinados directamente, a través de o junto con otra empresa, o las que transmiten los datos de la persona viajera con la que han celebrado el primer contrato, a otra u otras empresas con quienes se celebra otro contrato, en las veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

b) Minoristas: aquellas distintas de las organizadoras que venden u ofertan viajes combinados por una organizadora, así como las que proyectan, elaboran, organizan y venden el resto de actividades y servicios directamente a las personas usuarias, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

c) Mayoristas-minoristas (mixtas): aquellas que pueden simultanear las actividades de las dos clases anteriores.

3. La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada a estas empresas, y sólo ellas podrán utilizar los términos “viaje”, “viaje

combinado”, “viaje vinculado”, “paquete turístico”, o su correspondiente en cualquier idioma, en la rotulación de sus actividades.

4. Cuando una empresa turística, que no tenga la condición jurídica de agencia de viajes, preste un servicio turístico que no sea el que corresponde a su actividad principal, deberá cumplir con los requisitos establecidos en esta Ley y su normativa de desarrollo para la prestación del mismo.

Artículo 40. Centrales de reserva.

Son centrales de reservas aquellas empresas que tienen por objeto la intermediación en la contratación de servicios turísticos prestados por terceros, mediante la gestión de reservas en nombre de las personas usuarias o de las empresas prestadoras de dichos servicios, sin que desarrollen actividades de organización o comercialización de viajes combinados ni de servicios de viaje vinculados, y sin que puedan percibir contraprestación económica directa de las personas usuarias por la prestación del servicio de reserva.

Artículo 41. Operadores turísticos.

Son operadores turísticos aquellas empresas que crean y comercializan productos o servicios turísticos propios, integrados por más de uno de los siguientes elementos: transporte, alojamiento, traslados y excursiones, cuyos destinatarios finales son otras empresas de intermediación turística, siempre que no puedan considerarse viaje combinado ni servicio de viaje vinculado.

Artículo 42. Organizadores profesionales de congresos.

Son organizadores profesionales de congresos aquellas empresas que realizan las funciones de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga, así como cualquier otra actividad que profesionalmente requiera el congreso, pudiendo llevarlas a cabo directamente o a través de terceros, exceptuando los

servicios de viaje combinado y vinculado que constituyen el objeto propio de las agencias de viajes.

CAPÍTULO III

Empresas de restauración

Artículo 43. Concepto, modalidades y exclusiones.

1. Son empresas de restauración aquellas, cualquiera que sea su denominación, que se dedican a suministrar desde establecimientos, fijos o móviles, abiertos al público, comidas y/o bebidas para consumir en el propio establecimiento o fuera de él.

2. También será de aplicación la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, cuando las actividades anteriormente descritas se presten con carácter complementario en locales de pública concurrencia.

3. No tendrán la consideración de empresas de restauración turística las que presten servicios de comidas y bebidas mediante máquinas expendedoras o en medios de transporte público; los establecimientos cuya actividad principal sea la venta de productos de alimentación sin disponer de barra, mesas o sillas; las que presten dichos servicios de forma gratuita; las que sirvan a domicilio, salvo las empresas de catering; la restauración social colectiva; los servicios ocasionales en ferias, fiestas o eventos similares; los prestados en alojamientos turísticos exclusivamente para personas alojadas; y los comedores destinados a colectivos específicos sin apertura al público en general.

4. Las empresas de restauración se clasifican en las modalidades siguientes:

- a) Restaurantes.
- b) Cafeterías.
- c) Bares.
- d) Establecimientos de ocio, diversión y baile.

- e) Empresas de catering.
- f) Espacios para eventos.

Artículo 44. Especialización.

Además de la correspondiente clasificación, los establecimientos de restauración podrán especializarse en función de la diferente temática o de la orientación hacia un determinado producto gastronómico, culinario o enológico, hacia la oferta gastronómica autóctona, o hacia cualquier otro elemento conceptual que los especialice y diferencie, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

CAPÍTULO IV

Empresas de turismo activo y ecoturismo

Artículo 45. Concepto y modalidades.

1. Son empresas de turismo activo aquellas que realizan, bajo el más estricto respeto al medio rural y al medio ambiente, actividades turístico-deportivas y de ocio que se practiquen sirviéndose, básicamente, de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en el que se desarrollan, sea éste aéreo, terrestre de superficie, subterráneo, acuático o subacuático y a las que son inherentes cierto nivel de riesgo y grado de destreza y condiciones psicofísicas para su práctica. También será considerada como actividad de turismo activo el mero alquiler de material para su práctica.
2. Son empresas de ecoturismo aquellas que realizan las diversas actividades turísticas enumeradas en la presente ley dentro de la Red de Áreas Protegidas de Castilla-La Mancha, especialmente en los Parques Nacionales, los Parques Naturales, las Reservas de la Biosfera y los Geoparques, con la finalidad de conocer, interpretar y contribuir a la conservación del territorio, del patrimonio etnográfico rural y natural, a la educación ambiental, y a la observación de

especies de flora y fauna, sin generar impactos sobre el medio y repercutiendo positivamente en la población local.

3. Ambos tipos de empresas son compatibles y no excluyentes, pudiendo una misma empresa registrarse bajo las dos modalidades siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en esta ley y su normativa de desarrollo.

Artículo 46. Seguros.

1. Las empresas de turismo activo deberán disponer de pólizas de seguro de responsabilidad civil que cubran todas las actividades ofertadas, así como de seguros de asistencia y accidentes que incluyan los gastos de rescate, traslado y asistencia, sin franquicia.

2. Los seguros deberán mantenerse vigentes durante todo el periodo de prestación de la actividad, debiendo las empresas disponer de la documentación acreditativa del pago a disposición de la consejería competente en materia de turismo.

3. Las obligaciones relativas a estos seguros no serán exigibles a las empresas que se dediquen exclusivamente al alquiler de material para la práctica de las actividades.

4. Reglamentariamente se determinarán las cuantías mínimas de los seguros, sus requisitos y demás condiciones exigibles.

Artículo 47. Personal cualificado.

1. Las empresas de turismo activo y de ecoturismo dispondrán de un número suficiente de personal cualificado, monitores, guías e instructores, para garantizar la correcta prestación del servicio contratado, asesorando y, en su caso, acompañando a las personas usuarias o grupos organizados que contraten sus servicios.

2. Las empresas de turismo activo y ecoturismo contarán con una dirección técnica, con formación o experiencia adecuada a las actividades de turismo activo y ecoturismo que, en su caso, oferte la empresa.

3. Los requisitos de formación y cualificación de dicho personal, así como la acreditación de los mismos, se establecerán reglamentariamente.

CAPÍTULO V

Centros recreativos turísticos

Artículo 48. Concepto y régimen de autorización.

1. Son centros recreativos turísticos aquellas áreas de gran extensión en las que se integran de forma conjunta las actividades propias de los parques temáticos o de atracciones de carácter recreativo o cultural, así como usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con los servicios correspondientes.

2. La instalación de centros recreativos turísticos estará sujeta a autorización previa de la consejería competente en materia de turismo, por concurrir razones imperiosas de interés general vinculadas a la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la seguridad de las personas usuarias, la protección de las personas consumidoras y destinatarias de servicios, así como la adecuada ordenación de los distintos usos que en ellos se desarrollan.

Artículo 49. Requisitos mínimos.

1. Reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos exigibles en cuanto a:

a) Inversión inicial.

b) Inversión correspondiente al parque temático o de atracciones.

- c) Superficie del parque temático o de atracciones.
- d) Número de atracciones.
- e) Puestos de trabajo que crean.
- f) Superficie del área deportiva y de espacios libres.
- g) Zona para usos hoteleros, residenciales y sus servicios.
- h) Edificabilidad máxima para usos residenciales.
- i) Cuantías mínimas de los seguros de responsabilidad civil y de asistencia o accidentes, que se deberán suscribir, así como sus requisitos y demás condiciones exigibles.
- j) Cualesquiera otras medidas de cautela que se estimen oportunas a fin de garantizar la viabilidad e implantación del proyecto.

2. Los proyectos de parques temáticos estarán sometidos a evaluación de impacto ambiental en todo caso.

Artículo 50. Especialización.

Los centros recreativos turísticos podrán especializarse en función de su temática, de la orientación hacia determinados espectáculos, deportes o actividades, o por su tipicidad, origen u otros elementos que los caractericen y diferencien, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

CAPÍTULO VI

Asociaciones de empresas turísticas y entidades turísticas no empresariales

Artículo 51. Asociaciones de empresas turísticas.

1. Son asociaciones de empresas turísticas aquellas agrupaciones voluntariamente formadas por las mismas con el fin de defender los intereses comunes de carácter turístico y definir estrategias de actuación, así como mejorar y asegurar convenientemente sus aspiraciones empresariales en el ámbito de su actividad turística.

2. Las asociaciones de empresas turísticas se registrarán por la legislación general en materia de asociaciones, sin perjuicio de las especialidades previstas en esta ley y en su normativa de desarrollo.

3. Su inscripción en el Registro de turismo tendrá carácter declarativo y a efectos de conocimiento y ordenación del sector turístico.

Artículo 52. Entidades turísticas no empresariales.

1. Son entidades turísticas no empresariales aquellas entidades sin ánimo de lucro que desarrollen actuaciones de promoción, impulso, representación, estudio, dinamización o colaboración en relación con la actividad turística o con determinados sectores, recursos o actividades de interés turístico.

2. Su inscripción en el Registro de turismo tendrá carácter declarativo y a efectos de conocimiento y ordenación del sector turístico.

TÍTULO IV

Profesiones turísticas

Artículo 53. Delimitación y régimen de habilitación.

1. Tienen la consideración de profesiones turísticas las siguientes:

a) Guías de turismo: son aquellos profesionales que prestan de manera habitual y retribuida los servicios de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica y geográfica a los turistas en sus visitas a museos, bienes de interés cultural, bienes del patrimonio histórico que se encuentren en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha o en conjuntos históricos de las ciudades declaradas Patrimonio de la Humanidad por la Unesco.

b) Informadores turísticos de ámbito local: son aquellos profesionales que desarrollan de manera retribuida funciones homólogas a las del guía de turismo, sin el requisito de la habitualidad, en el ámbito territorial y en las condiciones previstas en el artículo 55.1.

c) Dinamizadores turísticos: son aquellos profesionales cualificados en el sector turístico que realizan labores de planificación, desarrollo, gestión y coordinación de la estrategia y actividades turísticas de una localidad, circuito, área o recurso turístico determinado y que desarrollan actuaciones dirigidas a la puesta en valor, dinamización y desarrollo sostenible de los recursos turísticos del medio rural, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Administración autonómica y a las entidades locales en materia de ordenación, planificación y promoción turística.

2. No se consideran profesiones turísticas las actividades desarrolladas por:

a) Los profesionales de los sistemas educativo y de formación profesional, en las visitas de carácter docente con su alumnado.

b) El personal funcionario o al servicio de las Administraciones Públicas, cuando realice visitas de carácter institucional.

c) El personal que preste sus servicios en la plantilla de museos, archivos, monumentos históricos, artísticos o cualesquiera otros bienes de interés cultural que faciliten, en su interior, información sobre ellos a los visitantes, sin percibir retribución por este concepto y sin que ofrezcan sus servicios a través de cualquier medio publicitario.

d) Los guías, monitores o instructores de turismo activo en el ejercicio de su actividad, que se adecuarán a lo dispuesto en su régimen específico.

3. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 54.4, el ejercicio de las profesiones turísticas reguladas en este Título en el territorio de Castilla-La Mancha requerirá la previa obtención de la correspondiente habilitación otorgada por la consejería competente en materia de turismo. Reglamentariamente se regularán el procedimiento para su obtención, renovación y revocación, el contenido de las pruebas de aptitud, el procedimiento para el reconocimiento de cualificaciones

profesionales, así como los derechos y obligaciones de las personas habilitadas para el ejercicio de dichas profesiones.

4. Los profesionales turísticos habilitados por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán inscritos de oficio o a instancia de parte en el Registro de turismo, constituyendo la inscripción prueba fehaciente de la habilitación administrativa preceptiva.

Artículo 54. Ejercicio de la actividad profesional de guía de turismo.

1. A las personas habilitadas para el ejercicio de la actividad de guía de turismo por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se les expedirá un carné acreditativo, que tendrá la condición de documento oficial a efectos de acreditar su habilitación.

2. El carné de guía de turismo de Castilla-La Mancha tendrá una validez de cinco años, renovándose por idénticos períodos de tiempo.

3. Reglamentariamente podrán regularse distintivos de calidad y reconocerse especialidades a las personas habilitadas como guías de turismo por la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

4. El ejercicio de la actividad por guías habilitados en otros territorios se someterá a las siguientes reglas:

a) Las personas habilitadas como guías de turismo por otras Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas podrán desarrollar libremente la actividad en Castilla-La Mancha, sin necesidad de someterse al cumplimiento de requisitos adicionales.

b) Los guías de turismo establecidos en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea podrán establecerse en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha de conformidad con lo dispuesto en la normativa de la Unión Europea y en la normativa estatal que resulte de aplicación.

Artículo 55. Ejercicio de la actividad de informador turístico de ámbito local.

1. La actividad de informador turístico de ámbito local se podrá realizar en municipios de Castilla-La Mancha de menos de diez mil habitantes, así como en los municipios de diez mil y hasta veinte mil habitantes que se determinen por la consejería competente en materia de turismo, de acuerdo con el procedimiento que se determine reglamentariamente.

2. A las personas habilitadas para el ejercicio de la actividad de informador turístico de ámbito local se les expedirá un carné acreditativo, que tendrá la condición de documento oficial a efectos de acreditar su habilitación.

3. El carné de informador turístico de ámbito local tendrá una validez de cinco años, renovándose por idénticos períodos de tiempo.

Artículo 56. Ejercicio de la actividad de dinamizador turístico.

1. Para la obtención de la habilitación como dinamizador turístico deberá acreditarse una cualificación adecuada, mediante la posesión de titulación oficial en materia turística o, alternativamente, mediante experiencia profesional suficiente en el ámbito del desarrollo turístico o del desarrollo local.

2. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá la incorporación de contenidos orientados a la formación de dinamizadores turísticos en los planes de estudios de las enseñanzas universitarias oficiales, en los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y en las ofertas formativas conducentes a la obtención de certificados profesionales.

Artículo 57. Empresas de información turística.

1. Son empresas de información turística aquellas entidades que, independientemente de su forma jurídica, ejerzan una actividad económica

relacionada con el diseño, organización, coordinación, gestión y ejecución de las actividades propias de los guías de turismo y/o de los informadores turísticos de ámbito local, siempre y cuando dicha ejecución sea realizada por estos mismos profesionales.

2. Las empresas de información turística deberán garantizar que el personal que preste los servicios cuente con la habilitación exigida conforme a la normativa vigente, así como con la formación y competencias adecuadas para el desempeño de sus funciones.

TÍTULO V

Información, promoción y fomento del turismo

CAPÍTULO I

Información y promoción turística

Artículo 58. Red de oficinas de turismo y puntos de información turística.

1. Son oficinas de turismo aquellas dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, facilitan a las personas usuarias orientación, asistencia e información turística, pudiendo prestar otros servicios turísticos complementarios. Las oficinas de turismo podrán prestar atención digital mediante asistentes virtuales, chatbots multilingües y canales en línea, complementarios a la atención presencial, conforme a estándares de accesibilidad e interoperabilidad.

2. La Red de oficinas de turismo de Castilla-La Mancha (Red Infotur) es el sistema integrado por oficinas de turismo de titularidad pública o privada, de libre adscripción, mediante el cual se garantiza un servicio de información turística homogéneo, así como la calidad necesaria para potenciar la imagen turística de Castilla-La Mancha.

3. Son puntos de información turística aquellos establecimientos turísticos dependientes de una oficina de turismo que, con carácter temporal, facilitan a las personas usuarias orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o fiesta de relevancia turística, bien sobre unas zonas o recursos turísticos concretos.

4. Reglamentariamente se determinará la tipología de oficinas de turismo, los requisitos y el procedimiento para la adhesión de las mismas a la Red de oficinas de turismo de Castilla-La Mancha, así como los demás extremos que afecten a su régimen jurídico.

Artículo 59. Acciones de promoción turística.

1. La promoción turística de Castilla-La Mancha tendrá por finalidad impulsar la proyección y comercialización de la oferta turística regional, mejorar el posicionamiento del destino, fomentar la desestacionalización de la demanda y favorecer un desarrollo turístico equilibrado y sostenible.

2. La promoción turística podrá realizarse mediante campañas institucionales, acciones de publicidad y comunicación, patrocinios, asistencia a ferias y eventos, organización de actividades promocionales, acciones de comercialización, marketing digital, programas de difusión y cualesquiera otras actuaciones dirigidas a la promoción del destino Castilla-La Mancha, otorgando preferencia a los soportes que, sin merma de la eficacia de la campaña, sean más respetuosos con el medio ambiente.

3. La Administración autonómica promoverá la adecuación entre las acciones promocionales y las demandas del mercado, incorporando para ello herramientas de análisis de mercado, inteligencia turística, big data, segmentación avanzada y marketing digital, con el fin de mejorar la eficacia de la promoción.

Artículo 60. Uso de marcas y distintivos turísticos: marca turística “Castilla-La Mancha”.

1. La Administración autonómica podrá crear y gestionar marcas, distintivos y elementos identificativos para la promoción turística de Castilla-La Mancha.
2. A estos efectos, la marca turística “Castilla-La Mancha” se configura como la marca global del destino, que integra y articula las restantes marcas turísticas existentes en el territorio, tanto para la promoción interior como exterior de sus recursos, productos y servicios turísticos mediante una imagen común.
3. Reglamentariamente se establecerán las condiciones de utilización, autorización, control y, en su caso, revocación de las marcas turísticas, así como de los restantes distintivos turísticos de titularidad pública.

Artículo 61. Incentivos a la competitividad, sostenibilidad, innovación y calidad turística.

1. La Administración autonómica podrá crear y otorgar medallas, placas, premios, galardones y distinciones en reconocimiento y estímulo a la competitividad, sostenibilidad, innovación y calidad de las empresas y establecimientos turísticos que desarrollen su actividad en la región.
2. Asimismo, podrá establecer, de acuerdo con la normativa de aplicación, líneas de ayuda y otorgar subvenciones a empresas turísticas, entidades locales y otras entidades y asociaciones como medidas para estimular la realización de las acciones que mejoren la competitividad, sostenibilidad, innovación y calidad del turismo regional.
3. Las líneas de ayudas y subvenciones que se articulen en este ámbito, cuyos beneficiarios sean entidades locales, incluirán como requisito la incorporación, en sus planes de desarrollo y promoción turística, de criterios o medidas de mejora de la sostenibilidad turística y de transición verde y digital.

Artículo 62. Señalización turística.

1. La consejería competente en materia de turismo establecerá una señalización turística homogénea que facilite la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes recursos y destinos turísticos en todo el territorio de Castilla-La Mancha, a través de un manual de señalización turística que podrá ser utilizado por todas las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma.
2. Asimismo, promoverá acuerdos de colaboración con las distintas administraciones titulares de las vías de comunicación que discurran por el territorio de Castilla-La Mancha, a fin de lograr una adecuada señalización turística de las mismas.

CAPÍTULO II

Recursos turísticos estratégicos y manifestaciones de interés turístico

Artículo 63. Recursos turísticos estratégicos.

1. Con el objetivo de fortalecer un modelo turístico sostenible, competitivo y alineado con los valores identitarios de Castilla-La Mancha podrán ser declarados recursos turísticos estratégicos de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha aquellos que, por su singularidad, relevancia o capacidad de atracción, contribuyan de forma significativa a reforzar su imagen y al posicionamiento turístico del destino y, en todo caso, los siguientes:
 - a) Los bienes de interés cultural.
 - b) Las manifestaciones del patrimonio cultural, material o inmaterial.
 - c) Los espacios naturales protegidos y los espacios incluidos en la Red Natura 2000.
 - d) Los bienes y lugares inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, Reservas de la Biosfera y Geoparques de la UNESCO.
 - e) Los municipios declarados turísticos conforme a esta ley y a sus disposiciones de desarrollo.

2. La condición de recurso turístico estratégico se adquirirá mediante declaración de la consejería competente en materia de turismo, conforme al procedimiento que se establezca reglamentariamente.

3. Los recursos turísticos declarados estratégicos se incluirán en un inventario específico, a efectos de su identificación, difusión y promoción.

Artículo 64. Establecimientos y actividades de interés turístico.

1. Podrán ser declarados establecimientos o actividades de interés turístico aquellos que contribuyan de forma relevante a la dinamización de la actividad turística y a la promoción de la estancia de las personas usuarias turísticas en Castilla-La Mancha y, en todo caso, los siguientes:

- a) Los museos, centros de interpretación y espacios expositivos.
- b) Los establecimientos de carácter emblemático, singular o arraigados en el ámbito local.
- c) Los talleres y empresas artesanas.
- d) Las bodegas,almazaras y otras empresas agroalimentarias que ofrezcan experiencias turísticas.
- e) Los espacios de ocio, aventura y educación ambiental.
- f) Las actividades gastronómicas, culturales o vinculadas a la naturaleza de especial relevancia turística.
- g) Los balnearios, spas y centros asimilados.
- h) Las actividades e infraestructuras industriales con componente turístico.
- i) Las zonas y centros comerciales de singular interés turístico.

2. La condición de establecimiento o actividad de interés turístico se adquirirá mediante declaración de la consejería competente en materia de turismo. La declaración podrá incorporar la concesión de distintivos o sellos turísticos y determinar la tipología turística en la que se encuadre el establecimiento o actividad.

3. Los establecimientos y actividades declarados de interés turístico podrán incluirse en inventarios, catálogos, redes o instrumentos de promoción turística de la Administración autonómica, a efectos de su identificación, difusión y promoción.

4. Cuando los titulares de los establecimientos o actividades declarados de interés turístico presten, con carácter complementario, servicios turísticos regulados en esta ley o en su normativa sectorial, deberán cumplir los requisitos exigibles para dicha prestación.

5. Reglamentariamente se determinarán los requisitos, criterios, procedimiento y efectos de la declaración de establecimiento o actividad de interés turístico, así como la tipología de distintivos o sellos turísticos, su régimen de utilización, seguimiento y, en su caso, pérdida de la condición, pudiendo establecerse nuevas tipologías distintas de las previstas en el apartado 1.

Artículo 65. Municipios turísticos.

1. Podrán ser declarados municipios turísticos aquellos que, en atención a su relevancia turística, cumplan, al menos, los siguientes requisitos:

a) Que la población turística asistida anual supere el veinticinco por ciento de la población residente.

b) Que el número de visitantes anual sea, al menos, equivalente al veinticinco por ciento de la población residente.

c) Que el municipio cuente, al menos, con tres recursos o servicios turísticos con capacidad de atracción.

d) Que disponga de un plan municipal de calidad turística que incluya medidas de mejora de los servicios y prestaciones.

2. Para la declaración se valorarán, asimismo, las actuaciones municipales en materia de:

a) Prestación de servicios públicos dirigidos tanto a la población residente como a la población turística asistida, en particular cuando requieran refuerzo por la afluencia turística.

b) Prestación de servicios específicos de especial relevancia para la actividad turística.

3. La declaración de municipio turístico se efectuará por resolución de la persona titular de la consejería competente en materia de turismo, a solicitud del municipio interesado y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de su revisión o, en su caso, revocación cuando dejen de cumplirse las condiciones que la motivaron.

4. La declaración de municipio turístico implicará su consideración prioritaria en:

a) La planificación turística de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

b) Las líneas y medidas de fomento turístico.

c) Las actuaciones de promoción turística.

5. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento para la declaración, los criterios de valoración, los mecanismos de revisión y revocación.

Artículo 66. Fiestas de interés turístico regional.

1. La consejería competente en materia de turismo podrá declarar como fiestas de interés turístico regional de Castilla-La Mancha a aquellas fiestas o acontecimientos de naturaleza cultural, popular, artística, deportiva, gastronómica o de cualquier otra, que comporten especial importancia como atractivo turístico y que se celebren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, siempre que reúnan los requisitos siguientes:

a) Antigüedad: la fiesta o acontecimiento habrá de tener en el momento de la solicitud de declaración una antigüedad mínima de quince años, oficialmente acreditada por el Ayuntamiento en cuyo término municipal se ubique la celebración.

b) Trascendencia en los medios de comunicación de los actos en que consiste la fiesta: concretada en, al menos, diez publicaciones aparecidas en prensa, radio o televisión de difusión regional en los cinco años anteriores a la solicitud.

2. La declaración de fiesta de interés turístico regional comportará:

a) La posibilidad de utilizar este título en todas las actividades de difusión y publicidad de la fiesta o acontecimiento de que se trate.

b) La prioridad en el acceso a las medidas de fomento en materia de turismo cultural y festivo que puedan establecerse por parte de las Administraciones Públicas con competencias sobre turismo.

c) La obligación de respetar los caracteres tradicionales y específicos de las fiestas, sin perjuicio de que puedan verse modificados para adaptarse a la normativa vigente.

3. La declaración de fiesta de interés turístico regional tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de su posible revocación, conforme al procedimiento que se establezca reglamentariamente, cuando desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento, sobrevengan otras que hubieran justificado su denegación o resulte incompatible con la normativa vigente y, en particular, con las disposiciones aplicables en materia de igualdad de género, bienestar animal, accesibilidad u otros principios rectores del ordenamiento jurídico.

TÍTULO VI

Disciplina turística

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 67. Objeto.

La disciplina turística tiene como objeto la regulación de la función inspectora, la tipificación de las infracciones, la fijación de sanciones y el establecimiento del procedimiento sancionador aplicable en materia de turismo.

Artículo 68. Actividades comprendidas.

Las disposiciones contenidas en este título serán de aplicación al ejercicio de cualquier actividad turística que se realice en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y que figuren o no inscritas en el Registro de turismo.

Artículo 69. Sujetos responsables.

1. Serán sujetos responsables de las infracciones administrativas en materia turística, aun a título de simple inobservancia:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas, establecimientos, actividades o profesiones turísticas, a cuyo nombre figure la declaración responsable, la autorización, título o habilitación administrativa que resulte, en su caso, preceptiva para el ejercicio de la actividad.

b) Las personas físicas o jurídicas que, no habiendo presentado la declaración responsable, careciendo de autorización, título o habilitación, realicen cualquier clase de actividad turística que los requiera.

c) Las personas propietarias de las viviendas de uso turístico tendrán una responsabilidad subsidiaria respecto de las infracciones en materia de intrusismo profesional en aquellos casos en que, requeridos para que identifiquen las personas físicas o jurídicas titulares de la actividad turística correspondiente, no lo indiquen en el plazo señalado por el requerimiento.

2. El titular de una empresa, actividad o profesión turística será responsable de las infracciones administrativas en materia turística cometidas por el personal a su servicio en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las acciones que contra ellas puedan dirigirse en derecho.

3. Las responsabilidades administrativas en materia turística serán compatibles con la exigencia a la persona física o jurídica infractora de la reposición de la situación alterada por ella misma a su estado original, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados. También serán compatibles con la restitución a las personas perjudicadas de lo indebidamente percibido, en el supuesto de percepción de precios superiores a los publicitados o de cobro de servicios no prestados, incrementados, en su caso, con los intereses de demora que correspondan.

CAPÍTULO II

La inspección de turismo

Artículo 70. Funciones de la inspección de turismo.

La inspección de turismo realizará las siguientes funciones:

- a) Vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística vigente, así como la evacuación de informes y actas de inspección a que hubiera lugar.
- b) Comprobación de los hechos objeto de las reclamaciones y denuncias formuladas por las personas usuarias, así como de las comunicaciones relativas a presuntas infracciones o irregularidades en materia turística. A estos efectos, la Administración autonómica podrá habilitar un canal de denuncias para la presentación ágil y eficaz de comunicaciones por parte de la ciudadanía y de las empresas, garantizando la confidencialidad de la información y la protección de las personas informantes conforme a la normativa vigente en materia de protección de denunciantes.
- c) Control del intrusismo profesional, especialmente cuando se haga uso de canales digitales para su difusión.
- d) Asesoramiento e informe sobre requisitos de infraestructura, funcionamiento de empresas, ejercicio de las actividades turísticas y seguimiento de la ejecución de inversiones subvencionadas.

- e) Advertencia a las personas inspeccionadas, en su caso, de la situación irregular en la que se encuentran e indicarles un plazo suficiente, no inferior a diez días, a los efectos de que realicen las modificaciones necesarias y procedan a la subsanación de las irregularidades detectadas, sin perjuicio de la responsabilidad en que hubieran podido incurrir por la infracción cometida.
- f) Adopción provisional, en casos de urgencia, de las medidas necesarias para proteger la seguridad de las personas usuarias turísticas.
- g) Colaboración en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo practicando las diligencias que ordene el órgano competente.
- h) Las demás que puedan establecerse reglamentariamente.

Artículo 71. Facultades.

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas inspectoras tendrán carácter de agentes de la autoridad y gozarán, como tales, de la protección y facultades que a los mismos dispensa la normativa vigente.
2. Cuando lo consideren preciso para el mejor cumplimiento de sus funciones, el personal inspector podrá recabar la cooperación del personal y servicios dependientes de la misma u otras Administraciones y organismos públicos y el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de la Policía Local.
3. La coordinación y cooperación con otras Administraciones públicas se considera instrumento esencial para el control del intrusismo en el sector, así como para el mejor control por parte de las Administraciones competentes de otras condiciones, tales como las ambientales, de salubridad e higiene y el cumplimiento de las condiciones y derechos laborales.
4. El personal de la inspección turística podrá solicitar a organismos oficiales, organizaciones profesionales y asociaciones del sector turístico o de consumidores cuanta información consideren necesaria para un adecuado cumplimiento de las funciones inspectoras.

Artículo 72. Ejercicio de cargo.

1. Los hechos constatados por la inspección y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio y gozarán de la presunción de veracidad, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de sus derechos o intereses, puedan aportar o señalar las propias personas interesadas.
2. El personal inspector deberá ir provisto de la documentación que acredite su condición, debiendo exhibirla cuando se hallen en el ejercicio de sus funciones.
3. La actuación inspectora tendrá en todo caso carácter confidencial. El personal inspector estará obligado a cumplir el deber de sigilo profesional, cuyo incumplimiento será sancionado de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 73. Habilitación.

Al objeto de poder cumplir las funciones inspectoras previstas en esta ley, la consejería competente en materia de turismo podrá habilitar al personal funcionario de la Administración Regional, así como recabar la colaboración de personal funcionario de dicha Administración o de otras Administraciones públicas. A estos funcionarios les será de aplicación lo dispuesto en este capítulo.

Artículo 74. Deber de colaboración con la inspección.

1. Las personas a que hace referencia el artículo 69, así como las que se encuentren al frente de los establecimientos turísticos en el momento de la inspección de turismo, están obligadas a facilitar al personal que lleve a cabo la misma, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a los locales, establecimientos o lugares donde se presume se desarrolla una actividad turística, así como el examen de instalaciones, documentos, libros, registros y distintivos preceptivos.
2. Asimismo, previa citación razonada, podrán requerir la comparecencia de responsables e interesados en la sede de la inspección turística.

Artículo 75. Actas de inspección.

1. Las actas de la inspección de turismo podrán ser de infracción, constatación de hechos o de obstaculización a la Inspección.
2. Las actas deberán ser firmadas por la persona inspectora actuante y por el titular de la empresa o actividad turística inspeccionada o su representante legal y, en su defecto, por la persona que en ese momento esté al frente de dicha empresa o actividad, en cuyo poder quedará una copia. La firma acreditará el conocimiento del acta y su contenido y en ningún caso implicará la aceptación del mismo. La negativa a firmar el acta por las personas antes mencionadas, así como los motivos de la misma, deberán hacerse constar en el acta por la inspección mediante la oportuna diligencia.
3. Las personas interesadas, sus representantes o las personas que estén al frente en ese momento podrán hacer constar en el acta de inspección las aclaraciones que estimen convenientes.
4. El órgano competente en materia de turismo comunicará a los organismos correspondientes las circunstancias que hayan detectado a través de la Inspección de Turismo que puedan constituir otras infracciones administrativas.

CAPÍTULO III

Potestad sancionadora

Artículo 76. Principios generales.

1. Constituyen infracciones administrativas en materia turística las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas y sancionadas en la presente Ley.
2. No se aplicarán con efecto retroactivo, salvo cuando favorezcan al presunto infractor o al infractor.
3. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 77. Vinculaciones con el orden jurisdiccional penal.

1. En cualquier momento del procedimiento sancionador en que los órganos competentes estimen que los hechos también pudieran ser constitutivos de ilícito penal, lo comunicarán al Ministerio Fiscal, solicitándole testimonio sobre las actuaciones practicadas respecto de la comunicación.

En estos supuestos, así como cuando los órganos competentes tengan conocimiento de que se está desarrollando un proceso penal sobre los mismos hechos, solicitarán del órgano judicial comunicación sobre las actuaciones adoptadas.

2. Recibida la comunicación, y si se estima que existe identidad del sujeto, hecho y fundamento entre la infracción administrativa y la infracción penal que pudiera corresponder, el órgano competente para la resolución del procedimiento acordará su suspensión hasta que recaiga resolución judicial.

CAPÍTULO IV

Infracciones y sanciones

Sección 1.ª Infracciones

Artículo 78. Clasificación de las infracciones.

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

Artículo 79. Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves las simples inobservancias de las disposiciones contenidas en la presente Ley y en la normativa respectiva de aplicación, sin trascendencia directa de carácter económico ni perjuicio grave para las personas usuarias, que no estén tipificadas como infracción grave o muy grave, y en todo caso:

- a) El incumplimiento de la obligación de exhibir los distintivos, rótulos o placas normalizadas que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, o su exhibición sin las formalidades exigidas.
- b) El incumplimiento de las disposiciones relativas a información o publicidad, libros o registros establecidos obligatoriamente por la normativa turística.
- c) La falta de notificación, comunicación o declaración a la administración turística de alteraciones en el ejercicio de la actividad turística.
- d) La prohibición verbal o escrita de libre acceso o expulsión del establecimiento, o la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada.
- e) La incorrección en el trato a las personas usuarias de servicios turísticos por parte de quienes desarrollen alguna de las actividades turísticas contempladas en esta Ley.
- f) Las acciones u omisiones que, en orden a la labor inspectora, impliquen un mero retraso en el cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación.
- g) La denegación de ajustes razonables consistentes en la adopción de modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, requeridas en casos específicos, para garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de condiciones con el resto de personas usuarias.
- h) La infracción que, aunque tipificada como grave, no mereciera tal calificación en razón de la ocasión, circunstancia, categoría o capacidad del establecimiento.

Artículo 80. Infracciones graves.

Se consideran infracciones graves:

- a) La utilización de denominaciones, distintivos, rótulos o placas diferentes a las contempladas en la declaración responsable o comunicación efectuada a la administración turística.
- b) El incumplimiento o alteración de los requisitos o condiciones establecidos en la autorización, título, licencia o habilitación preceptiva o, en su caso, declarados

en la declaración responsable, para la clasificación o ejercicio de la actividad turística.

c) Efectuar reformas estructurales que modifiquen los requisitos básicos esenciales para el ejercicio de la actividad turística, que supongan disminución de la calidad o que afecten a la clasificación, categoría y capacidad del establecimiento, sin ponerlo en conocimiento previo de la administración turística.

d) La utilización de dependencias, locales inmuebles, vehículos o personas para la prestación de servicios turísticos que no estén habilitados para ello o que, estándolo, hayan perdido su condición de uso o habilitación.

e) La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas, así como la prestación de servicios a un número de personas mayor al establecido reglamentariamente.

f) La prohibición verbal o escrita de libre acceso o expulsión del establecimiento o la interrupción de la prestación de los servicios basadas en una causa de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

g) La obstrucción a la actuación del personal al servicio de la Inspección de Turismo, o resistencia a facilitar la información requerida y el suministro de información falsa o el ocultamiento o distorsión de la misma.

h) La no prestación de datos o información, el ocultamiento, la distorsión o el falseamiento de los mismos que sean interesados por la administración turística para llevar a cabo el correcto ejercicio de las atribuciones reconocidas.

i) El incumplimiento de los plazos concedidos por la administración turística para la subsanación de las deficiencias de infraestructura o funcionamiento.

j) La falta de notificación dentro del plazo establecido de los cambios de titularidad tanto de los establecimientos como de sus directores.

k) La admisión en los campamentos de turismo de campistas fijos o residenciales y la instalación de unidades de acampada prohibida.

- l) El incumplimiento de los requisitos necesarios para el desarrollo de la actividad exigidos por la normativa respectiva o las prohibiciones u obligaciones establecidas por ésta, que no esté tipificado como infracción leve o muy grave.
- m) El incumplimiento por los prestadores de plataformas en línea de alquiler de corta duración de las obligaciones de información, registro, recogida, conservación, suministro o intercambio de datos previstas en la normativa aplicable en relación con los servicios de alojamiento de corta duración comercializados a través de dichas plataformas.
- n) La deficiente prestación de servicios exigibles, así como el deterioro grave de las instalaciones que afecten al establecimiento en su conjunto.
- ñ) La realización de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.
- o) El incumplimiento del contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado.
- p) El incumplimiento parcial de la normativa sobre accesibilidad, prevención de incendios, insonorización y seguridad en los establecimientos turísticos.
- q) La infracción que, aunque tipificada como muy grave, no mereciera tal calificación en razón de la ocasión, circunstancia, categoría o capacidad del establecimiento.

Artículo 81. Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves:

- a) La prestación de servicios o la realización de actividades turísticas y su publicidad, sin haber obtenido la correspondiente autorización o habilitación, o sin haber presentado la declaración responsable.
- b) No mantener vigentes las garantías de seguro y fianzas exigidas por la normativa turística aplicable.
- c) La negativa absoluta a facilitar la actuación inspectora.

- d) Cualquier actuación discriminatoria por razón de nacionalidad, raza, sexo, religión, orientación sexual, discapacidad, opinión o cualquier otra circunstancia social o personal, o la falta de respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales en el acceso y la participación en la actividad turística regulada.
- e) Cualquier infracción que por las especiales circunstancias de su comisión produzca un daño notorio o perjuicio grave a la imagen turística de Castilla-La Mancha, o al prestigio de la profesión o actividad turística de que se trate.
- f) La inexactitud o falsedad en cualquier dato, manifestación o documento de carácter esencial, que se hubiere aportado con la declaración responsable.
- g) La intermediación o comercialización de actividades o establecimientos turísticos en plataformas digitales cuando el operador carezca de la preceptiva declaración responsable o registro.
- h) La manipulación, ocultación o falsificación de datos remitidos a la Administración autonómica o a los sistemas de información obligatorios.

Sección 2.ª Sanciones

Artículo 82. Tipos de sanciones.

Las sanciones administrativas serán:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Suspensión del ejercicio de la profesión o actividad turística.
- d) Clausura del establecimiento turístico, temporal o definitivo.
- e) Privación de validez y eficacia de la declaración responsable.
- f) Revocación de inscripción en Registro.
- g) Revocación de la habilitación administrativa para el ejercicio de la actividad turística y de la autorización administrativa de los Centros Recreativos Turísticos.

Artículo 83. Sanciones administrativas.

1. Las infracciones de la normativa turística podrán ser sancionadas:

a) Las infracciones leves:

1.º Apercibimiento.

2.º Multa hasta 600 euros. La sanción de multa en su grado mínimo será de hasta 240 euros, en su grado medio de 241 euros a 420 euros y en su grado máximo de 421 euros a 600 euros.

b) Las infracciones graves:

1.º Multa de 601 euros a 6.010 euros. La sanción de multa en su grado mínimo será de 601 euros a 2.400 euros, en su grado medio de 2.401 euros a 4.200 euros y en su grado máximo de 4.201 euros a 6.010 euros.

2.º Suspensión del ejercicio de empresas o actividades turísticas o clausura del establecimiento hasta seis meses, prorrogables si fuera preciso para la subsanación de la infracción que la originó.

c) Las infracciones muy graves:

1.º Multa de 6.011 euros a 60.010 euros. La sanción de multa en su grado mínimo se situará entre 6.011 euros a 24.000 euros, en su grado medio de 24.001 euros a 42.000 euros y en su grado máximo de 42.001 euros a 60.010 euros.

2.º Suspensión del ejercicio de empresas o actividades turísticas o clausura del establecimiento hasta tres años.

3.º Revocación de la habilitación para el ejercicio de la actividad turística o de la autorización concedida a los Centros Recreativos Turísticos.

2. Las sanciones de multa serán compatibles con las de suspensión o clausura de la actividad, así como con la revocación de la autorización o habilitación correspondiente.

3. Los órganos competentes para la imposición de las sanciones establecidas en esta ley, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente, podrán imponer multas coercitivas de un diez por ciento más sobre la cuantía de la sanción por cada día transcurrido sin atender a la

resolución, cuando ésta se refiera a la suspensión del ejercicio de empresas o actividades turísticas o a la clausura del establecimiento.

Artículo 84. Sanción accesoria.

Sin perjuicio de las sanciones previstas en el artículo anterior, a las personas o entidades responsables de infracciones muy graves podrá imponérseles, además, la suspensión o cancelación total o parcial de las ayudas de carácter financiero reguladas por la consejería competente en materia de turismo que hubieran solicitado u obtenido, así como la exclusión del acceso a dichas ayudas por un período máximo de hasta tres años, cuando la infracción cause perjuicios muy graves o menoscabe la imagen turística de Castilla-La Mancha.

Artículo 85. Criterios para la graduación de las sanciones.

Para asegurar la proporcionalidad entre la gravedad de los hechos constitutivos de infracción y la sanción aplicable, la graduación de ésta se realizará conforme a los siguientes criterios, siempre que no hayan sido considerados para la tipificación de la infracción:

- a) La existencia o no de intencionalidad.
- b) El resarcimiento de los posibles perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.
- c) La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción durante la tramitación del expediente sancionador.
- d) La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción o el beneficio ilícito obtenido.
- e) La naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- f) La categoría del establecimiento, la naturaleza de su actividad y la capacidad económica.
- g) La trascendencia social de la infracción, sus repercusiones en el conjunto del sector o la posición del infractor en el mercado, con especial consideración del intrusismo profesional.

h) El perjuicio causado a la imagen o a los intereses turísticos públicos o privados y, en especial, a la imagen turística de Castilla-La Mancha.

i) La reincidencia, entendida como la comisión de más de una infracción de la misma naturaleza, declarada mediante resolución firme en vía administrativa, en el plazo de un año contado desde la firmeza de la resolución correspondiente a la primera infracción.

Artículo 86. Competencia para la imposición de las sanciones.

Son competentes para la imposición de las sanciones:

a) La persona titular de la delegación provincial competente en materia de turismo, para la imposición de sanciones por infracciones leves y graves consistentes en multa de hasta 2.400 euros.

b) La persona titular del órgano directivo o de apoyo competente en materia de turismo, para la imposición de sanciones por infracciones graves consistentes en multa de 2.401 a 6.010 euros, así como para las sanciones de suspensión del ejercicio de profesiones turísticas o clausura de establecimientos por un plazo de hasta seis meses.

c) La persona titular de la consejería competente en materia de turismo, para la imposición de sanciones por infracciones muy graves, así como para la sanción accesoria prevista en el artículo 84.

Sección 3.^a Prescripción y gestión registral

Artículo 87. Prescripción

1. Las infracciones y sanciones prescribirán: las muy graves a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción para aquellas infracciones en las que la conducta tipificada implique una obligación de carácter permanente para el titular, comenzará a computarse desde el día de cumplimiento de dicha obligación.

Artículo 88. Inscripción

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

Artículo 89. Cancelación

La anotación de las sanciones anteriores se cancelará de oficio o a instancia de la persona interesada:

- a) Transcurridos tres años las muy graves, dos años las graves y un año las leves, desde su imposición con carácter firme en vía administrativa.
- b) Cuando se produzca cambio de titularidad de las empresas o actividades turísticas.
- c) Cuando recaiga resolución absolutoria en vía contencioso-administrativa y devenga firme.

Artículo 90. Publicación.

El órgano sancionador podrá acordar la publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de las sanciones impuestas por infracciones muy graves, una vez sean firmes en vía administrativa, y en todo caso cuando se imponga la sanción accesoria del artículo 84.

CAPÍTULO V

Procedimiento sancionador

Artículo 91. Procedimiento sancionador

Son de aplicación las reglas y principios sancionadores contenidos en la legislación general sobre régimen jurídico del sector público, con las especialidades previstas en la presente ley.

Artículo 92. Incoación del procedimiento.

1. El procedimiento sancionador en materia turística se iniciará de oficio por resolución de la persona titular de la delegación provincial de la consejería competente en materia de turismo, como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

- a) Por actas levantadas por el personal al servicio de la inspección de turismo.
- b) Por orden superior.
- c) Por petición razonada de la autoridad u órgano administrativo que tenga conocimiento de una presunta infracción.
- d) En virtud de queja o denuncia consignadas en las hojas de reclamaciones de los establecimientos turísticos.
- e) Por reclamación formulada de acuerdo con lo que establece la normativa de procedimiento en vigor.
- f) Por denuncia de las asociaciones legalmente constituidas.
- g) Por propia iniciativa del órgano competente en materia de turismo cuando tenga conocimiento de una presunta infracción por cualquier medio.

2. Con carácter previo a la iniciación del expediente, se podrá ordenar la práctica de información previa para la aclaración de los hechos. A la vista de las actuaciones practicadas y una vez examinados los hechos, se determinará la existencia o inexistencia de indicios de infracción y, cuando corresponda, se incoará e instruirá expediente sancionador, por dicha delegación provincial.

3. Excepcionalmente, cuando concurren circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes, de riesgo grave para los intereses económicos de las personas usuarias o perjuicio grave y manifiesto para la imagen turística de Castilla-La Mancha, podrá acordarse tanto durante la tramitación del procedimiento como previamente a su iniciación, y como medida

provisional, la clausura del establecimiento o precintado de sus instalaciones, suspensión del ejercicio de la actividad o de la profesión turística.

Disposición adicional primera. Adaptación de referencias normativas.

1. Las referencias contenidas en la normativa turística a la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, se entenderán realizadas a esta ley.

2. Las referencias contenidas en la normativa turística al Registro General de Empresas, Establecimientos, Asociaciones de Empresarios Turísticos y Entidades Turísticas no Empresariales de Castilla-La Mancha, se entenderán realizadas al Registro de Turismo.

Disposición adicional segunda. Clasificaciones en vigor.

Todos los establecimientos de alojamiento mantendrán sus actuales grupos, modalidades, categorías y especialidades, salvo que las disposiciones de desarrollo de esta ley dispongan otra cosa.

Disposición transitoria única. Procedimientos sancionadores.

Los procedimientos sancionadores ya iniciados en la fecha de entrada en vigor de esta ley se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta Ley y expresamente la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.

Disposición final primera. Modificación de la Ley 14/2002, de 11 de julio, de Ordenación y Fomento de la Artesanía.

Se añade un nuevo artículo 17 a la Ley 14/2002, de 11 de julio, de Ordenación y Fomento de la Artesanía, con el siguiente tenor:

“Artículo 17. Municipios de interés turístico artesano.

1. Tendrán la consideración de municipios de interés turístico artesano aquellos en los cuales exista actividad artesana, talleres artesanos o indicaciones geográficas protegidas para productos artesanales.

2. La declaración de municipio de interés turístico artesano podrá acreditarse mediante un sello o logotipo que promocióne y fomente el desarrollo turístico del mismo.

3. La declaración de municipio de interés artesano implicará su consideración prioritaria en:

a) La planificación y estrategia turística de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

b) Las líneas y medidas de fomento turístico.

c) Las actuaciones de promoción turística.

4. Reglamentariamente se establecerán los requisitos, condiciones y procedimiento para la declaración de municipio de interés artesano, así como su forma de acreditación.”

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 2/2010, de 13 de mayo, de comercio de Castilla-La Mancha.

La Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio de Castilla-La Mancha, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un nuevo apartado 6 al artículo 53, con el siguiente tenor:

“6. Las personas físicas y jurídicas autorizadas para ejercer el comercio ambulante en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha podrán solicitar su inscripción en el Registro General de Comerciantes Ambulantes en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Este registro tiene naturaleza administrativa, carácter público y gratuito, adscrito a la consejería competente en materia de comercio, cuya finalidad es la formación y mantenimiento de un censo de comerciantes ambulantes.

La inscripción en el registro dará lugar a la expedición de la correspondiente acreditación o carné.”

Dos. Se añade un nuevo artículo 10.bis, con el siguiente tenor:

“Artículo 10.bis. Comercios turísticos.

1. Son comercios turísticos aquellos que, por estar situados en zonas declaradas de elevada afluencia turística, ciudades y otras categorías incluidas en la lista de Patrimonio Mundial de la Unesco, en circuitos y áreas turísticas o, en general, vinculados a un recurso turístico, ofrecen al turista productos tradicionales, típicos o característicos de la zona, del circuito o área turística, o relacionados con dicho recurso turístico.

2. La calificación de comercio turístico se acreditará mediante un sello o distinción turística emitida por el órgano autonómico competente en materia de turismo, con los requisitos y alcance que se determinen reglamentariamente.

3. Los comercios turísticos, además de cumplir los requisitos y condiciones que se establezcan reglamentariamente para su declaración, deberán cumplir la normativa sectorial que les sea de aplicación atendiendo a su actividad comercial desarrollada.”

Tres. El apartado 4 del artículo 18 queda redactado como sigue:

“4. Cualquier Ayuntamiento, por acuerdo del Pleno o de la Junta de Gobierno Local, podrá sustituir un día de los festivos de apertura comercial autorizada según el apartado anterior. Dicho cambio deberá ser comunicado a la Consejería

competente en materia de comercio, en el plazo que se establezca reglamentariamente.”

Disposición final tercera. Habilitación para desarrollo reglamentario.

Se autoriza al Consejo de Gobierno, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

Esta ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.