



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**PRESIDÈNCIA  
DIRECCIÓ GENERAL DE TURISME**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre, Torre 2  
Carrer de la Democràcia, 77  
46018 VALÈNCIA  
Tel. 961 209 800

## **MODIFICACIÓN DE LA LEY 15/2018, DE LA GENERALITAT, DE TURISMO, OCIO Y HOSPITALIDAD DE LA COMUNITAT VALENCIANA TRAS EL TRÁMITE DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

Una vez cumplido el trámite de información pública y tras analizar las alegaciones realizadas, en relación con la Ley 15/2018, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, las modificaciones que se proponen realizar a través de la ley de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, que acompañará a la ley de presupuestos de 2020, son las siguientes:

### **- Artículo 9.4.**

- **Redacción actual:** *“4. Su régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, será aprobado en sede parlamentaria. El régimen de elección de los miembros, la composición, la organización y el funcionamiento interno serán objeto de desarrollo reglamentario”.*

- **Redacción propuesta:** *“4. Su régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición y elección de sus miembros serán objeto de desarrollo reglamentario”.*

### **- Artículo 10.2.g).**

- **Redacción actual:** *“g) Desarrollar un programa de acciones específicas sobre seguridad laboral y prevención de riesgos laborales a través del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (Invassat) sobre la base de estudios realizados por los técnicos de prevención de riesgos laborales, la seguridad social, los sindicatos, las empresas turísticas y los prestadores de servicios turísticos sobre las cargas de trabajo de las trabajadoras y trabajadores turísticos, para mejorar la I+D+I de la industria turística y sus condiciones laborales”.*

- **Redacción propuesta:** *“g) Proponer el desarrollo de un programa de acciones específicas sobre seguridad laboral y prevención de riesgos laborales a través del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (Invassat) sobre la base de estudios realizados por los y las técnicos de prevención de riesgos laborales, la seguridad social, los sindicatos, las empresas turísticas y las personas prestadoras de servicios turísticos sobre las cargas de trabajo de las trabajadoras y trabajadores turísticos, para mejorar la I+D+I de la industria turística y sus condiciones laborales”.*

**- Artículo 20.**

**- Redacción actual:**

“1. Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico, así como los mediadores turísticos y agencias de viaje, no podrán contratar mayor número de plazas de las que puedan atender.

El incumplimiento de esta obligación supondrá incurrir en responsabilidad frente a la administración turística y a las personas usuarias afectadas, debiendo iniciarse el correspondiente procedimiento sancionador en el que se depurarán, en su caso, las eventuales responsabilidades de las operadoras turísticas en esta materia. En todo caso, el titular responsable de sobrecontratación a que se refiere el párrafo anterior deberá proceder a la reparación del mencionado incumplimiento con arreglo a lo que se disponga reglamentariamente respecto a dicha materia.

2. Cuando un establecimiento de alojamiento turístico haya incurrido en sobrecontratación estará obligado a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la zona de igual o superior categoría y en las mismas o mejores condiciones que las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el nuevo establecimiento en el que se alojarán, la posible diferencia de precio respecto del nuevo y cualquier otro que se pudiese originar, serán de cargo del establecimiento que ha sobrecontratado, sin perjuicio de que este, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobrecontratación. Si se diese el caso de que el coste total del nuevo alojamiento fuese inferior al del sobrecontratado, la persona titular devolverá la diferencia a la usuaria.”

**- Redacción propuesta:**

“1. Las personas titulares de establecimientos de alojamiento turístico, así como las mediadoras turísticas y agencias de viaje, no podrán vender efectivamente mayor número de plazas de las que puedan atender.

El incumplimiento de esta obligación supondrá incurrir en responsabilidad frente a la administración turística de la Generalitat y a las personas usuarias afectadas, debiendo iniciarse el correspondiente procedimiento sancionador en el que se depurarán, en su caso, las eventuales responsabilidades de las operadoras turísticas en esta materia. En todo caso, la persona titular responsable de la sobreventa a que se refiere el párrafo anterior deberá proceder a la reparación del mencionado incumplimiento con arreglo a lo que se disponga reglamentariamente respecto a dicha materia.

2. Cuando un establecimiento de alojamiento turístico haya incurrido en sobreventa estará obligado a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la zona de igual o superior categoría y en las mismas o mejores condiciones que las pactadas.

Los gastos de desplazamiento hasta el nuevo establecimiento en el que se alojarán, la posible diferencia de precio respecto del nuevo y cualquier otro que se pudiese originar, serán de cargo del establecimiento en que se haya originado la sobreventa, sin perjuicio de que este, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la sobreventa.

Si se diese el caso de que el coste total del nuevo alojamiento fuese inferior al del establecimiento sobrevendido, la persona titular de éste devolverá la diferencia a la usuaria.”

**- Artículo 48.5.**

Se añade un nuevo apartado con el número 5 al final del artículo, que queda redactado de la

siguiente manera:

“5. La información pública y los datos que se generen en los apartados anteriores de este artículo se incorporarán paulatinamente y en función del cumplimiento de requisitos técnicos al portal de Datos Abiertos de la Generalitat, de acuerdo con las condiciones de reutilización de la información pública previstas en la normativa vigente.”

**- Artículo 61.5.**

- Se añade un nuevo apartado, con el número cinco, al final del artículo, con la siguiente redacción: “5. *La falta de resolución expresa en el plazo de tres meses no dará lugar, en ningún caso, a la dispensa del cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en las disposiciones de desarrollo de esta ley para alojamientos turísticos*”.

**- Artículo 91. Infracciones leves.**

**- Redacción actual:**

*“Artículo 91. Infracciones leves.*

*Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:*

- 1. El incumplimiento de la obligación de exhibir los distintivos o placas normalizadas que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, o su exhibición sin reunir las formalidades exigidas.*
- 2. 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.*
- 3. Las deficiencias en la limpieza y funcionamiento de locales, instalaciones, mobiliario y enseres.*
- 4. El incumplimiento del deber de conservar durante el plazo de tiempo reglamentariamente establecido, copia de las facturas o cualquier otra documentación.*
- 5. No publicitar la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes, carecer de ellas, negarse a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan, sin causa justificada.*

**- Redacción propuesta:**

*“Artículo 91. Infracciones leves.*

*Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:*

- 1. El incumplimiento de la obligación de exhibir los distintivos o placas normalizadas que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, o su exhibición sin reunir las formalidades exigidas.*
- 2. 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.*
- 3. Las deficiencias en la limpieza y funcionamiento de locales, instalaciones, mobiliario y enseres.*
- 4. El incumplimiento del deber de conservar durante el plazo de tiempo reglamentariamente establecido, las facturas o cualquier otra documentación.*

5. *No publicitar la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de la clientela, carecer de ellas, negarse a facilitarlas o no hacerlo en el momento en que se solicitan, sin causa justificada*
6. *La emisión de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.*
7. *La percepción de precios superiores a los publicitados o a los exhibidos así como la falta de publicidad de todos o alguno de los mismos.*
8. *La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter no esencial, de cualquier dato, información o documentación que se incorpore a una comunicación o declaración responsable”.*
9. *La utilización de las marcas, símbolos identificativos, mensajes y estrategias de la imagen turística de la Comunitat Valenciana que no se ajusten a las directrices dictadas al respecto por el departamento del Consell competente en materia de turismo y supongan un detrimento grave de aquella.”*

**- Artículo 92. Infracciones graves:**

**- Redacción actual:**

*“Artículo 92. Infracciones graves.*

*Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:*

1. *La utilización comercial de denominaciones, distintivos o placas diferentes a los que correspondan a la actividad, de acuerdo con la clasificación, inscripción o habilitación otorgados por la administración, o con la comunicación efectuada a la misma, siempre que sean expresivos de una categoría, actividad o modalidad diferente de aquellas.*
2. *Facilitar información a la persona usuaria que genere expectativas de disfrutar de instalaciones o servicios de categoría o calidad superiores a las realmente prestadas, así como la emisión de publicidad falsa o que induzca a engaño.*
3. *La carencia de la documentación exigida por la normativa vigente o su utilización sin ajustarse a las formalidades exigidas.*
4. *La deficiente prestación de servicios exigibles así como el deterioro de las instalaciones.*
5. *La prohibición del libre acceso o expulsión del establecimiento así como la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada o por cualquier forma de discriminación.*
6. *El incumplimiento por las agencias de viajes de las obligaciones contenidas en el libro IV de la Ley general para la defensa de los consumidores o usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o norma que la sustituya, incluida la sobrecontratación.*
7. *La emisión de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.*
8. *El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado.*

9. La sobreventa de plazas y el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación, cuando no se facilite a la persona usuaria afectada, alojamiento en las condiciones establecidas en el artículo 20.2 de esta Ley.

10. La percepción de precios superiores a los publicitados o a los exhibidos así como la falta de publicidad de todos o alguno de los mismos.

11. La negativa a expedir factura de cobro de los servicios consumidos a solicitud de la clientela, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.

12. La modificación del establecimiento o de los requisitos preceptivos para el ejercicio de la actividad, sin haberlo comunicado del modo reglamentariamente determinado.

13. La obstrucción a la labor de la inspección de turismo en el ejercicio de sus funciones, o no atender los requerimientos formulados durante la inspección.

14. La negativa a facilitar a la administración, cualquier información relativa a la actividad turística desarrollada, o suministrarla falsa o errónea.

15. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, sanidad e higiene y del sector de actividad en cada caso aplicable.

16. La utilización de las marcas, símbolos identificativos, mensajes y estrategias de la imagen turística de la Comunitat Valenciana que no se ajusten a las directrices dictadas al respecto por el departamento del Consell competente en materia de turismo y supongan un detrimento grave de aquella.

17. La inobservancia de las obligaciones contenidas en esta ley relativas a accesibilidad, sostenibilidad y hospitalidad.

18. El incumplimiento de la obligación a que se refiere la letra b del artículo 19 de dar publicidad en la comercialización a través de cualquier medio, y especialmente a través de los servicios de la sociedad de la información, del número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, siendo responsables solidarios las personas titulares de los canales de publicidad o comercialización que los incluyan en sus medios.

19. La falta de promoción de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos a los trabajadores y trabajadoras de una educación y formación inicial y continuada que, entre otros aspectos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de los turistas y visitantes”.

**- Redacción propuesta:**

“Artículo 92. Infracciones graves.

Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:

1. El ejercicio de la actividad profesional de guía de turismo sin la habilitación preceptiva para ello.

2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato, información o documentación que se incorpore a una comunicación o declaración responsable.

3. *No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio.*
4. *Facilitar información a la persona usuaria que genere expectativas de disfrutar de instalaciones o servicios de categoría o calidad superiores a las realmente prestadas, así como la emisión de publicidad falsa o que induzca a engaño.*
5. *La carencia de la documentación exigida por la normativa vigente o su utilización sin ajustarse a las formalidades exigidas.*
6. *La deficiente prestación de servicios exigibles así como el deterioro grave de las instalaciones que afecten al establecimiento en su conjunto.*
7. *La prohibición del libre acceso o expulsión del establecimiento así como la interrupción en la prestación de los servicios acordados por causa no justificada.*
8. *El incumplimiento por las agencias de viajes de las obligaciones contenidas en el libro IV de la Ley general para la defensa de los consumidores o usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o norma que la sustituya, incluida la sobrecontratación.*
9. *El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado.*
10. *La sobreventa de plazas y el incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación, cuando no se facilite a la persona usuaria afectada, alojamiento en las condiciones establecidas en el artículo 20.2 de esta Ley.”*
11. *La negativa a expedir factura de cobro de los servicios consumidos a solicitud de la clientela, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.*
12. *La modificación del establecimiento o de los requisitos preceptivos para el ejercicio de la actividad, sin haberlo comunicado del modo reglamentariamente determinado.*
13. *La obstrucción a la labor de la inspección de turismo en el ejercicio de sus funciones, o no atender los requerimientos formulados durante la inspección.*
14. *La negativa a facilitar a la administración, cualquier información relativa a la actividad turística desarrollada, o suministrarla falsa o errónea.*
15. *El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, sanidad e higiene y del sector de actividad en cada caso aplicable.*
16. *El incumplimiento de la obligación a que se refiere la letra b del artículo 19 de dar publicidad en la comercialización a través de cualquier medio, y especialmente a través de los servicios de la sociedad de la información, del número de inscripción en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana, siendo responsables solidarios los y las titulares de los canales de publicidad o comercialización que los incluyan en sus medios.*
17. *La falta de promoción de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos a los trabajadores y trabajadoras de una educación y formación inicial y continuada que, entre otros aspectos, incorpore los conocimientos y protocolos para garantizar un trato hospitalario de turistas y visitantes”.*

**- Artículo 93. Infracciones muy graves.**

**- Redacción actual:**

*“Artículo 93. Infracciones muy graves.*

*Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:*

- 1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado o sin la habilitación preceptiva para ello.*
- 2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una comunicación o declaración responsable.*
- 3. No reunir los requisitos esenciales establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de la actividad o no mantenerlos durante su ejercicio.*
- 4. Carecer de la documentación sustancial que, de acuerdo con la declaración responsable o comunicación presentada, la persona interesada haya asegurado poseer, habiendo iniciado el ejercicio de la actividad o prestación del servicio.*
- 5. Carecer de la garantía exigida por la norma correspondiente o, disponiendo de la misma, que no alcance la cuantía exigida por la norma.*
- 6. No disponer de un plan de autoprotección inscrito en el Registro Autonómico de Planes de Autoprotección, en los supuestos en que ello es preceptivo.*
- 7. El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad, o de sanidad e higiene, cuando entrañe grave riesgo para la integridad física o salud de las personas.*
- 8. Cualquier acción que intencionadamente denigre las costumbres, tradiciones, creencias o indumentaria de una persona usuaria de servicios turísticos y no constituya una infracción penal.*
- 9. El incumplimiento de los derechos reconocidos a los trabajadores y trabajadoras de las empresas turísticas y de los prestadores de servicios turísticos por parte de las mismas y, por tanto, la falta de garantías de un empleo digno y de calidad”.*

**- Redacción propuesta:**

*“Artículo 93. Infracciones muy graves.*

*Se consideran infracciones administrativas de carácter muy grave:*

- 1. El ejercicio de una actividad turística sin haber comunicado su inicio del modo legalmente determinado.*
- 2. La comercialización de actividades o servicios turísticos sin disponer de los requisitos o de las condiciones legalmente establecidas para obtener la correspondiente inscripción.*
- 3. Carecer de la garantía exigida por la norma correspondiente o, disponiendo de la misma, que no alcance la cuantía exigida por la norma.*
- 4. No disponer de un plan de autoprotección inscrito en el Registro Autonómico de Planes de Autoprotección, en los supuestos en que ello es preceptivo.*

5. *Cualquier acción que intencionadamente denigre las costumbres, tradiciones, creencias o indumentaria de una persona usuaria de servicios turísticos y no constituya una infracción penal.*

6. *El incumplimiento de los derechos reconocidos a los trabajadores y trabajadoras de las empresas turísticas y prestadores de servicios turísticos por parte de las mismas y, por tanto, la falta de garantías de un empleo digno y de calidad”.*

**- Artículo 95. Graduación de las sanciones.**

**- Redacción actual:**

*“Artículo 95. Graduación de las sanciones.*

*1. En la imposición de sanciones, se guardará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrencia, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:*

*a) Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:*

*1ª La falta de intencionalidad.*

*2ª El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.*

*3ª La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador.*

*4ª La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.*

*b) Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:*

*1ª La naturaleza de los perjuicios ocasionados.*

*2ª La cuantía del beneficio ilícito obtenido.*

*3ª El tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.*

*4ª El número de personas usuarias de servicios turísticos afectadas.*

*5ª La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.*

*6ª La reiteración, entendida como la comisión en el término de dos años de dos o más infracciones de cualquier carácter que así hayan sido declaradas por resolución firme.*

*2. La concurrencia de más de una de las circunstancias agravantes o atenuantes podrá determinar la imposición de sanciones correspondientes a infracciones de carácter superior o inferior, respectivamente”.*

**- Redacción propuesta:**

*“Artículo 95. Graduación de las sanciones.*



1. En la imposición de las sanciones se guardará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrencia, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:

a) Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

1ª La falta de intencionalidad.

2ª El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.

3ª La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción y la reparación voluntaria de los daños durante la tramitación del expediente sancionador.

4ª La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

5ª La capacidad económica del presunto infractor.

6ª La categoría del establecimiento y las características del servicio o actividad.

b) Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:

1ª La naturaleza de los perjuicios ocasionados.

2ª La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

3ª El tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

4ª El número de personas usuarias de servicios turísticos afectadas.

5ª La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

6ª La reiteración, entendida como la comisión en el término de dos años de dos o más infracciones de cualquier carácter que así hayan sido declaradas por resolución firme.

2. La concurrencia de más de una de las circunstancias agravantes o atenuantes podrá determinar la imposición de sanciones correspondientes a infracciones de carácter superior o inferior, respectivamente”.