

# **BORRADOR ANTEPROYECTO DE LEY DEL TURISMO DE LAS ILLES BALEARS**

## **ÍNDICE**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **I.- TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES**

- Art. 1.- Objeto y finalidad de la Ley.**
- Art. 2.- Ámbito de aplicación**
- Art. 3.- Conceptos y definiciones.**
- Art. 4.- Principios y criterios de actuación administrativa.**
- Art. 5.- Ordenación de la oferta Turística.**

#### **TITULO I COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN ADINISTRATIVA**

##### **CAPÍTULO I COMPETENCIAS**

- Art. 6.- Competencias de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.**
- Art. 7.- Competencias de los Consejos Insulares.**
- Art. 8.- Competencias de los Ayuntamientos.**
- Art. 9.- Relaciones interadministrativas.**

##### **CAPÍTULO II ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

- Art. 10.- Organización de la Administración Turística.**
- Art. 11.- Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears.**
- Art. 12.- Comisión Interdepartamental de Turismo.**
- Art. 13.- La Mesa Municipal del Turismo.**
- Art. 14.- Los consorcios turísticos.**

#### **TÍTULO II DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

##### **CAPÍTULO I DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Art. 15.- Derechos de los usuarios de los servicios turísticos.**

**Art. 16.- Deberes de los usuarios de los servicios turísticos.**

**Art. 17.- Resolución de conflictos.**

## **CAPÍTULO II**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

**Art. 18.- Derechos de las empresas turísticas.**

**Art. 19.- Deberes de las empresas turísticas.**

**Art. 20.- Sobrecontratación.**

## **TÍTULO III**

### **ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 21.- Libertad de establecimiento y libre prestación de servicios de la actividad turística.**

**Art. 22.- La Oficina Única de la Administración Turística.**

**Art. 23.- Declaración responsable de inicio de actividad turística.**

**Art. 24.- Dispensas.**

**Art. 25.- Comunicación de modificación de datos .**

**Art. 26.- Clasificación de empresas turísticas.**

**Art. 27.- Registros de empresas, actividades y establecimientos turísticos.**

**Art. 28.- Actividad clandestina y oferta ilegal.**

**Art. 29.- Venta ambulante.**

## **CAPÍTULO II**

### **EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO**

**Art. 30.- Concepto.**

**Art. 31.- Clasificación de las empresas turísticas de alojamiento.**

**Art. 32.- Principio de uso exclusivo.**

**Art. 33.- Principio de unidad de explotación.**

**Art. 34.- Régimen de aprovechamiento por turnos.**

**Art. 35.- Establecimientos de alojamiento turístico coparticipados o compartidos u otras formas análogas de explotación de establecimientos de alojamiento turístico.**

**Art. 36.- Compatibilidad de distintos tipos o grupos de establecimientos y explotación conjunta de distintos establecimientos.**

**Art. 37.- Explotación de establecimientos de alojamiento turístico bajo la modalidad de pensión completa integral.**

## **SECCIÓN I**

### **ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO**

**Art. 38.- Concepto de establecimientos de alojamiento hotelero.**

**Art. 39.- Clasificación y categoría de los establecimientos de alojamiento hotelero.**

**Art. 40.- Especialización.**

## **SECCIÓN II APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

**Art. 41.- Concepto de apartamentos turísticos.**

**Art. 42.- Categorías.**

## **SECCIÓN III ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE TURISMO RURAL**

**Art. 43.- Concepto.**

**Art. 44.- Clasificación y categorías.**

## **SECCIÓN IV ALBERGUES Y HOSPEDERIAS**

**Art. 45.- Albergues y refugios.**

**Art. 46.- Hospederías.**

## **CAPÍTULO III EMPRESAS TURÍSTICAS MIXTAS**

**Art. 47.- Empresas turísticas mixtas.**

**Art. 48.- Enajenación de unidades de alojamiento y obligatoriedad de prestación de servicios.**

## **CAPÍTULO IV EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ESTANCIAS TURÍSTICAS EN VIVIENDAS**

**Art. 49.- Concepto de empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas.**

**Art. 50.- Comercialización de estancias en viviendas para uso turístico vacacional.**

**Art. 51.- Servicios turísticos de estancias en viviendas para uso vacacional.**

**Art. 52.- Tipología de las viviendas en que está permitida la comercialización de estancias turísticas.**

## **CAPÍTULO V EMPRESAS TURÍSTICAS DE RESTAURACIÓN**

**Art. 53.- Concepto de empresas turísticas de restauración.**

**Art. 54.- Clasificación y categorías.**

**Art. 55.- Especialización.**

## **CAPÍTULO VI EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

**Art. 56.- Concepto.**

**Art. 57.- Clasificación.**

**Art. 58.- Las agencias de viajes.**

**Art. 59.- Central de reserva.**

**CAPÍTULO VII  
EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS, DE  
ENTRETENIMIENTO, RECREO, DEPORTIVAS, CULTURALES O LÚDICAS**

**Art. 60.-** Concepto oferta de actividades complementarias.

**Art. 61.-** Concepto y clasificación de la oferta de entretenimiento.

**Art. 62.-** Centros turísticos recreativos o deportivos y actividades de turismo activo.

**CAPÍTULO VIII  
ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA  
TURÍSTICA**

**Art. 63.-** Información y orientación turística.

**Art. 64.-** Oficinas de turismo.

**Art. 65.-** Los guías de turismo.

**Art. 66.-** Desarrollo de la prestación de servicios turísticos de información.

**Art. 67.-** Señalización turística.

**TÍTULO IV  
FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO**

**CAPÍTULO I  
PRINCIPIOS GENERALES**

**Art. 68.-** Mejora de la competitividad mediante el desarrollo de turismo sostenible.

**Art. 69.-** Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera como marcas turísticas en las Illes Balears.

**Art. 70.-** Planificación turística.

**Art. 71.-** Calidad turística y objetivos.

**Art. 72.-** Fomento de la desestacionalización.

**Art. 73.-** Formación e innovación en turismo.

**Art. 74.-** Declaraciones de interés turístico.

**Art. 75.-** Ordenación territorial de los recursos turísticos.

**CAPÍTULO II  
INVERSIÓN, RECONVERSIÓN Y REHABILITACIÓN DE ZONAS  
TURÍSTICAS**

**Art. 76.-** Inversión pública en zonas afectadas por la estacionalización.

**Art. 77.-** Zonas turísticas saturadas o maduras.

**Art. 78.-** Reconversión, rehabilitación y cambio de uso.

**CAPÍTULO III  
PLANES DE MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

**Art. 79.-** Plan de modernización permanente.

**Art. 80.-** Plan de modernización de los establecimientos turísticos.

- Art. 81.- Contenido de los planes de calidad.**  
**Art. 82.- Superación y seguimiento de los planes.**  
**Art. 83.- Mejora y ampliación de los establecimientos.**  
**Art. 84.- Fomento del acceso a las subvenciones estatales.**  
**Art. 85.- Suplemento autonómico de las subvenciones estatales.**

## **CAPÍTULO IV**

### **BAJAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

#### **SECCIÓN I**

##### **CLASES DE BAJAS**

- Art. 86.- Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico.**  
**Art. 87.- Baja temporal.**  
**Art. 88.- Baja definitiva.**

#### **SECCIÓN II**

##### **DE LA BAJA DEFINITIVA COMO REQUISITO PARA EL INICIO DE UNA ACTIVIDAD TURÍSTICA REFERIDA A ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO Y PARA AMPLIACIÓN DE PLAZAS**

- Art. 89.- Disposición general.**  
**Art. 90.- Excepciones a la disposición general.**  
**Art. 91.- Régimen de los establecimientos dados de baja definitiva.**  
**Art. 92.- Gestión de las plazas dadas de baja definitiva.**  
**Art. 93.- Tratamiento de la bolsa de plazas, fondos recaudados, destino.**

## **TÍTULO V**

### **CONTROL DE CALIDAD TURÍSTICA**

#### **CAPÍTULO I**

##### **LA INSPECCIÓN TURÍSTICA**

- Art. 94.- Ejercicio de la inspección de turismo.**  
**Art. 95.- Funciones de la inspección de turismo.**  
**Art. 96.- Los servicios de la inspección de turismo.**  
**Art. 97.- Deber de colaboración con la inspección de turismo.**  
**Art. 98.- Facultades de los inspectores de turismo.**  
**Art. 99.- Deberes de los inspectores de turismo.**  
**Art. 100.- Deberes del titular de la actividad turística y personal empleado.**  
**Art. 101.- Coordinación interadministrativa.**  
**Art. 102.- Actas de inspección.**

#### **CAPÍTULO II**

##### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

- Art. 103.- Infracciones administrativas y sus clases.**  
**Art. 104.- Personas responsables.**  
**Art. 105.- Infracciones leves.**  
**Art. 106.- Infracciones graves.**

- Art. 107.-** Infracciones muy graves.  
**Art. 108.-** Prescripción de las infracciones.  
**Art. 109.-** Clases de sanciones.  
**Art. 110.-** Sanciones.  
**Art. 111.-** Graduación de las sanciones.  
**Art. 112.-** Prescripción de las sanciones.

### **CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y COMPETENCIA**

- Art. 113.-** Órganos competentes.  
**Art. 114.-** Procedimiento.  
**Art. 115.-** Medidas provisionales.

### **CAPÍTULO IV REGISTRO DE INFRACCIONES**

- Art. 116.-** Anotación, cancelación y publicidad de las sanciones.

#### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

- Disposición Adicional Primera.**  
**Disposición Adicional Segunda.**  
**Disposición Adicional Tercera.**  
**Disposición Adicional Cuarta.**  
**Disposición Adicional Quinta.**  
**Disposición Adicional Sexta.**  
**Disposición Adicional Séptima.**  
**Disposición Adicional Octava.**  
**Disposición Adicional Novena.**  
**Disposición Adicional Décima.**  
**Disposición Adicional Undécima.**  
**Disposición Adicional Duodécima.**

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

- Disposición Transitoria I.**  
**Disposición Transitoria II.**  
**Disposición Transitoria III.**  
**Disposición Transitoria IV.**  
**Disposición Transitoria V.**

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

- Disposición Derogatoria.**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

- Disposición Final I.**  
**Disposición Final II.**

**Disposición Final III.**  
**Disposición Final IV.**  
**Disposición Final V.**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **I**

En el artículo 148.1.18ª de la Constitución Española se prevé que las Comunidades Autónomas puedan asumir las competencias en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

El artículo 24 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears determina que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma reconocerán la actividad turística como elemento económico estratégico de las Illes Balears, estableciendo que el fomento y la ordenación de la actividad turística deben llevarse a cabo con el objetivo de hacerla compatible con el respeto al medio ambiente, al patrimonio cultural y al territorio, así como con políticas generales y sectoriales de fomento y ordenación económica que tengan como finalidad favorecer el crecimiento económico a medio y a largo plazo.

Igualmente el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de turismo, la ordenación y planificación del sector turístico, la promoción turística, la información turística, las oficinas de promoción turística en el exterior, la regulación y clasificación de las empresas y los establecimientos turísticos, y la regulación de las líneas públicas propias de apoyo y promoción del turismo. El mismo artículo le atribuye competencias exclusivas en materia de fomento del desarrollo económico en el territorio de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con las bases y coordinación general de la actividad económica.

Desde que por el Real Decreto 3401/1983, de 23 de noviembre, se aprobó el traspaso de competencias, entre las que estaba el turismo, del Estado a las Illes Balears, nuestra Comunidad Autónoma ha venido ejerciendo esta competencia sin otras limitaciones que las facultades reservadas al Estado por la Constitución.

Dentro del ámbito de las competencias enunciadas se incluye sin duda la potestad legislativa en materia de turismo que da fundamento a la aprobación de esta Ley.

El artículo 70 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears determina como competencias propias de los Consejos Insulares la información turística, ordenación y

promoción turística. Sin embargo los medios necesarios para el ejercicio de estas competencias no han sido transferidas en su totalidad a los Consejos Insulares por lo que algunas competencias vienen desarrollándose por el Gobierno de las Illes Balears a través de la Consejería que tiene atribuida las competencias en materia de turismo hasta que se produzca el oportuno traspaso, dando cumplimiento a lo que establece el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

## II

El desarrollo de la industria del sector turístico en las Illes Balears viene caracterizado por el hecho de que en la década de los años sesenta se procede a la construcción de una gran parte de la planta de los diferentes establecimientos que constituyen nuestro sector turístico sin que existiese una pormenorizada planificación urbanística, ni regulación aplicable al sector hasta bien entrados los años setenta. Dicha construcción se realiza en las Islas Baleares de forma desordenada, sobre la base de una normativa que ha resultado insuficiente.

Es en la década de los años ochenta, cuando ya existe una cierta planificación urbanística y se contempla la construcción de todos los establecimientos propios del sector turístico como una industria.

En los años noventa, se produce una proliferación normativa y es cuando se empieza a regular todo tipo de aspectos complementarios a la mera edificación. En esta década de los noventa se concluye con una Ley General Turística que ha regido hasta ahora.

Como consecuencia de este desarrollo desacorde con la normativa se produce el hecho de que la vieja planta de alojamiento turístico y parte de lo que constituye la oferta complementaria se encuentra atrapada por un ámbito normativo que no le permite emprender ninguna actuación rentable que le permita ser competitiva a los niveles de prestación de servicio que se exigen en el siglo XXI. Se puede decir que la gran problemática radica en la aplicación de la normativa actual a edificios y construcciones que no se construyeron para dar cumplimiento a la vigente normativa, y a su vez no se ha facilitado, por no haber pensado en términos de rentabilidad, la renovación completa o reconversión de la planta de establecimientos de alojamiento turístico, y de todos los establecimientos turísticos que han venido constituyendo lo que se ha conocido como oferta complementaria.



La realidad de los últimos años, nos ha demostrado que la industria turística balear, aun cuando se trata de un destino ampliamente consolidado, se encuentra en una situación de pérdida de competitividad que requiere la adopción de medidas que afronten el problema, que debe considerarse como estructural y no meramente coyuntural dependiente de las mejores o peores temporadas turísticas.

En efecto, hoy en día, tanto a nivel nacional como internacional, las Illes Balears en su conjunto, ya no son los únicos destinos con excelentes condiciones climáticas, atractivos recursos naturales e infraestructuras desarrolladas. Otros países del entorno mediterráneo como Turquía, Túnez, Grecia, Croacia, Marruecos etc., han apostado por el turismo como fuente de ingresos y han desarrollado zonas turísticas con importantes incentivos fiscales a la inversión, lo que ha facilitado la construcción de una nueva planta que compite claramente y en situación ventajosa con nuestra industria tanto en calidad por ser más moderna como en rentabilidad por tener una estructura de costes y unos márgenes de beneficio más atractivos a la inversión.

Además ha existido una gran concentración de empresas turísticas emisoras en los últimos años, lo que ha provocado que el mercado emisor (tour operadores) se halle concentrado en tres o cuatro importantes grupos a nivel europeo, lo que les da una posición de oligopolio, ante la cual el mercado receptor o de destino tiene poca capacidad de actuación y el turismo y sus condiciones vienen más bien impuestos por la rama emisora.

La escasa competitividad de nuestra industria turística, se ha visto agravada por el hecho de que durante años el cumplimiento de la normativa que afectaba al sector encarecía enormemente la explotación de la industria turística, en un escenario en el que los costes subían, los ingresos descendían con unas perspectivas cada vez más inciertas, lo que poco incentivaba a la inversión.

Todo ello llevó a que de manera generalizada para frenar la disminución del margen de beneficios no se realizasen inversiones para mejoras y modernización en los distintos establecimientos que en definitiva se han manifestado en una reducción de la calidad e imagen de parte de la planta turística, sobre todo en aquellas zonas turísticas maduras que han visto agravada su situación aún más, que hace que se deban adoptar medidas de carácter estructural y que incentiven la inversión en el sector de la industria del turismo balear con la finalidad de recuperar la competitividad que requiere la principal fuente de ingresos de las Illes Balears.

### III

Durante todos estos años no se puede obviar como ha evolucionado la política europea del turismo, y en este sentido hay que destacar que el Tratado de Lisboa por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea”, que se llevó a cabo en la capital portuguesa el 13 de Diciembre de 2007 (DOUE C 306, 17.12.2007), en su Título XXII se dedica al “Turismo”, cuyo artículo 195-TFUE, que establece que “la Unión complementará la acción de los Estados miembros en el sector turístico, en particular promoviendo la competitividad de las empresas de la Unión en este sector”, y con este fin, la Unión tendrá los objetivos de “fomentar la creación de un entorno favorable al desarrollo de las empresas en este sector” y “propiciar la cooperación entre Estados miembros, en particular mediante el intercambio de buenas prácticas”. Asimismo, se prevé que puedan establecerse (por el Parlamento Europeo y el Consejo, mediante al procedimiento legislativo ordinario) las medidas específicas destinadas a complementar las acciones de los Estados miembros para conseguir los objetivos señalados, pero excluyendo toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros.

Además, debe tenerse en cuenta que la Comisión Europea estima que la Política Europea del Turismo necesita un nuevo impulso, al estar enfrentada a retos que piden respuestas concretas y esfuerzos de adaptación, para hacer del turismo europeo una industria competitiva, moderna, sostenible y responsable; determinando las prioridades que aportan un verdadero valor añadido europeo. Asimismo, la Comisión entiende que el éxito de esta estrategia dependerá del compromiso del conjunto de las partes interesadas y de su capacidad de trabajar juntas para aplicarla.

De conformidad con los Tratados y en línea con lo acordado en la Conferencia de alto nivel y la reunión ministerial informal celebradas en Madrid los días 14 y 15 de Abril de 2010, la Política Europea de Turismo tiene como objetivo principal fomentar la competitividad del sector, sin olvidar que, a largo plazo, la competitividad está estrechamente relacionada con la sostenibilidad del modo de desarrollo; objetivo claramente relacionado con la nueva estrategia económica de la Unión, “Europa 2020”, y más concretamente con iniciativas emblemáticas en materia industrial, innovación, ámbito digital o nuevas competencias y empleos; y resaltando, por otra parte, que la elaboración de una política más activa en materia de turismo, basada en particular en el pleno ejercicio de las libertades garantizadas por los Tratados, puede contribuir significativamente al relanzamiento del mercado único.

Para alcanzar estos objetivos, las acciones en favor del turismo se han establecido en cuatro ejes: a) Fomentar la competitividad del sector turístico en Europa, b) promover la diversificación de la oferta turística, c) promover el desarrollo de un

turismo sostenible, responsable y de calidad y d) consolidar la imagen y la visibilidad de Europa como conjunto de destinos sostenibles y de calidad.

A todas estas líneas de actuación marcadas por la Política Europea del Turismo se pretende dar cumplimiento mediante la presente Ley.

Todas estas líneas de actuación se deben entender en el marco de los principios de la simplificación administrativa y la dinamización de la economía que resultan de la transposición de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios de mercado interno de la Unión Europea, denominada Bolkestein que se basa en la sustitución de la autorización previa por la declaración responsable y la comunicación previa.

#### IV

El factor de que la crisis económica internacional ha agravado la situación del sector turístico, lo que ha hecho que en los dos últimos años se haya tomado conciencia de la gravedad de la situación por la que atraviesa la principal industria de las Illes Balears, y que los poderes públicos hayan adoptado una serie de medidas de carácter legislativo que eran necesarias, pero que resultan insuficientes dada la envergadura del problema estructural de la industria del turismo balear.

En efecto, en un primer momento se aprobó la Ley 4/2010, de 16 de junio, de medidas urgentes para la inversión en las Illes Balears, posteriormente la Ley 10/2010, de 27 de julio, de medidas urgentes relativas a determinadas infraestructuras y equipamientos de interés general en materia de ordenación territorial, urbanismo y de impulso a la inversión, normas que han sido complementadas con el Decreto 13/2011 de 25 de febrero por el que se establecen las disposiciones generales para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística, y el Decreto 20/2011, de 18 de marzo por el cual se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears.

Por las razones globales de cuanto se viene exponiendo, se entiende que es necesaria una reforma más profunda que la mera adaptación de la Ley 2/1999, de 24 de marzo General Turística de las Illes Balears, y que resulta conveniente una integración de la normativa reguladora del sector. Por ello, se promulga la presente Ley de Turismo de las Illes Balears con derogación de la anterior.

## V

El turismo se configura como la actividad que mayor repercusión, en términos de renta, empleo y actividad, genera en las Illes Balears, constituyendo sin ninguna duda, el principal recurso de nuestras islas y que por ello debe estar en constante transformación, innovación y desarrollo.

La fuerte competencia internacional, en un escenario económico marcado por la globalización que comprende la actividad turística, y en el que las nuevas tecnologías y las redes sociales aplicadas a las actividades productivas, y concretamente al turismo, requiere prestar mucha más atención al concepto de un turista mucho más exigente, más autónomo a la hora confeccionar sus viajes y más interesado en la búsqueda de experiencias enriquecedoras. Por ello se deben posibilitar fórmulas que desarrollen al máximo las oportunidades que pueden ofrecer los recursos turísticos de las Illes Balears.

En este escenario, es básico incentivar el desarrollo de modelos innovadores, creativos, competitivos, modernos, flexibles y sostenibles que hagan atractiva a la inversión en la industria del sector turístico, tan necesaria para la reconversión de un modelo que ha quedado obsoleto y que a su vez dinamice la economía de las Illes Balears.

Sobre esta base es imprescindible afrontar retos con una perspectiva de altura de miras, a largo plazo, y con una cultura basada en el reconocimiento del desarrollo sostenible, la innovación, la calidad, la creatividad y la responsabilidad.

La presente Ley pretende abordar el problema de la estacionalidad, apostando por la calidad, la innovación, la investigación, aprovechando los valores de una oferta turística diferenciada, dando cabida a nuevas fórmulas de explotación, en las que la creatividad, la calidad y la excelencia en el servicio marquen la diferencia frente a otros destinos turísticos, recuperando para las Illes Balears el reconocimiento como destino turístico de referencia internacional.

Igualmente, la presente Ley apuesta por la cooperación entre las distintas administraciones de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, así como con los agentes sociales de mayor representatividad del sector y permitiendo un marco normativo que haga posible la reconversión de la industria turística balear.

Sin ninguna duda, uno de los pilares de la presente Ley lo constituye la ordenación, fomento y promoción del turismo, mediante la planificación, la formación, la constante innovación y la inversión en la reconversión y rehabilitación de zonas

turísticas saturadas o maduras e imponiendo la modernización permanente y el control de la calidad.

## VI

La presente Ley se estructura en un Título Preliminar dedicado a las disposiciones generales y cinco títulos. El Título I se refiere a las competencias y organización administrativa, el Título II a los derechos y deberes de los usuarios de los servicios turísticos y de las empresas turísticas, el Título III a la ordenación de la actividad turística, el Título IV al fomento y promoción del turismo y el Título V al control de la calidad turística.

El Título Preliminar, contiene disposiciones generales que deben tenerse en cuenta tanto para determinar cual es el objeto y ámbito de aplicación de la Ley como para fijar cuales son los principios y la finalidad que la inspiran y que deben tenerse en cuenta para su interpretación.

Igualmente incorpora el Titulo Preliminar una serie de definiciones que pretenden dar claridad a conceptos constantemente empleados por la Ley y que en todo caso deben ser entendidos en un sentido amplio y no restrictivo.

Se hace hincapié también en la ordenación de la oferta turística fijando los planes de intervención en ámbitos turísticos como los instrumentos apropiados para ello y que vienen a sustituir a los planes de ordenación de la oferta turística.

El Título I de la Ley se refiere a las competencias y organización administrativa, debiéndose destacar en este aspecto, que si bien el régimen competencial se ajusta a lo establecido por el Estatuto de Autonomía, lo cierto es que los medios necesarios para el ejercicio de todas las competencias en materia de turismo no han sido transferidos a los Consejos Insulares por lo que hasta que no se realice dicha transferencia, las competencias no transferidas en materia de turismo se seguirán ejerciendo por la consejería del Gobierno de las Illes Balears que tenga atribuida la competencia en materia de turismo.

Como elemento innovador cabe destacar la Mesa Municipal del Turismo cuyo objetivo es la coordinación, consulta y asesoramiento de los distintos municipios de las Illes Balears, a fin de que se pueda hacer una aplicación de las normas más uniforme, tratando de eliminar la inseguridad jurídica en este sector.

El Título II va dedicado a los derechos y deberes de los usuarios de servicios turísticos y de las empresas turísticas, pretendiendo establecer un régimen claro, de fácil

acceso y que de seguridad a las relaciones comerciales entre las empresas turísticas y sus clientes, tratando de reducir al máximo las situaciones conflictivas entre ambos, lo que sin ninguna duda redundaría en la buena imagen de oferta turística segura que deben ofrecer las Illes Balears como destino turístico de referencia y calidad. Específicamente se regula en dicho título los efectos y consecuencias de la sobrecontratación, que aún cuando se puede entender que se produzca en una industria tan estacionalizada, no impide que se deban adoptar medidas para reducirla al máximo y que garanticen la solución a los problemas generados por ella.

En el Título III se regula la ordenación de la actividad turística, lo que constituye el título más amplio de la Ley, ya que comprende el régimen de establecimiento de las empresas turísticas, sus registros, las actividades ilegales, el régimen de las empresas turísticas de alojamiento, haciendo especial alusión a nuevos modelos o fórmulas de explotación, la novedad de las empresas turísticas mixtas, las empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas, las empresas de restauración, de intermediación turística, empresas de actividades turísticas complementarias de entretenimiento, recreo, deportivas, culturales o lúdicas y las actividades de información, orientación y asistencia turística.

En este título interesa destacar la creación de la oficina única de la administración turística que tiene como finalidad facilitar la relación del ciudadano con la administración turística a los efectos de que cualquier gestión o consulta se pueda realizar ante un único interlocutor administrativo, agilizándose de esta manera las gestiones a realizar frente a la administración y aumentando la seguridad jurídica en las relaciones que afectan al tráfico jurídico administrativo entre las distintas administraciones y los particulares o las empresas turísticas.

Se recoge también en este título, la regulación de la declaración responsable de inicio de actividad turística observando en este aspecto la directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo relativa a los servicios en el mercado interior, materia que ya estaba incorporada a nuestra legislación autonómica.

Especial referencia merece la regulación de las dispensas recogidas en el art. 24 de la Ley y que tiene por objeto facilitar el análisis particular de determinadas situaciones que por la rigidez en la aplicación de las normas pueden llevar a situaciones absurdas y sin sentido que van contra el principio de favorecer la inversión para una mayor competitividad de la industria turística fomentando un desarrollo sostenible. En definitiva no se trata más que invocar a la equidad para aquellos supuestos particulares que se puedan encontrar atrapados por una legislación excesivamente rígida.

De igual modo se pretende facilitar los proyectos de marcado interés y notoria conveniencia por el atractivo que pueda suponer para la comunidad balear.

En lo que se refiere a las empresas de alojamiento, la principal y genérica novedad de la presente Ley es la flexibilización de las clases y formas en que las empresas pueden desarrollar la actividad turística de alojamiento.

Se mantienen los principios de uso exclusivo y de unidad de explotación pero flexibilizándolos para que no se puedan hacer interpretaciones que impidan determinados usos complementarios o secundarios que pueden ser enormemente convenientes a las empresas turísticas de alojamiento y sobre todo, para que se permitan nuevas fórmulas de explotación de nuestros establecimientos de alojamiento que durante tiempo vienen reclamándose y que en otros países eminentemente turísticos ya están en funcionamiento.

Una de las principales novedades de esta Ley es la regulación de los establecimientos de alojamiento turístico coparticipado, compartido u otras formas análogas de explotación de alojamiento turístico, en el bien entendido que se consideran formulas esenciales para atraer la inversión, contribuir a la desestacionalización, mejorar la calidad de los establecimientos y de los servicios prestados en los mismos, quedando expresamente manifestado que estas formas de explotación son incompatibles con el uso residencial en un mismo establecimiento. Se considera que estas nuevas formas de explotación constituyen una oportunidad para facilitar la actualización de la planta hotelera, y que genera empleo tanto por la mejora de servicio y los servicios complementarios que se desarrollan en torno a esta nuevas formas de explotación, como por el empleo que genera la propia actualización, modernización y reconversión de nuestra industria turística, además del que se genera por el alargamiento de la temporada turística.

Se prevé también en la Ley como novedad, la compatibilidad en el mismo inmueble de distintos tipos o grupos de establecimientos y la explotación conjunta de distintos establecimientos y se regula la pensión completa integral tratando de sustituir el concepto de “todo incluido” que tan mala imagen y efectos perniciosos ha ocasionado a la oferta turística de nuestras islas.

No se incluyen grandes novedades en el concepto, clasificación y categorías de los establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos con relación a los que ya venían recogidos en nuestra normativa anterior, máxime, cuando contamos con el reciente Decreto 20/2011, de 18 de marzo por el cual se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel,

hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears que deberá adaptarse a las disposiciones de esta Ley.

En lo que se refiere a los establecimientos de alojamiento de turismo rural las principales novedades consisten en la adaptación de las superficies requeridas por los hoteles rurales y los agroturismos, a múltiplos del sistema de superficie métrica propio de las Illes Balears que son la cuarteradas y por otra parte, la flexibilización para las ampliaciones y utilización de construcciones existentes y de la misma antigüedad para la prestación de todo tipo de servicios de estos establecimientos. Igualmente se permiten este tipo de establecimientos en cualquier clase de suelo rústico con independencia de su grado de protección sin que sea necesaria la declaración de interés general.

Se recogen en la Ley por primera vez los albergues, refugios y hospederías, que si bien existían, en este punto venía existiendo un vacío legal en la Ley anterior.

Como gran novedad en el Capítulo III del Título III se regulan las empresas turísticas mixtas, que si bien están ampliamente expandidas en otros países con gran reconocimiento como destinos vacacionales, no se han desarrollado en nuestra Comunidad Autónoma por la rigidez de nuestra legislación anterior. Se trata de que aquellas empresas turísticas de alojamiento puedan prestar también los mismos servicios que prestan en sus establecimientos de alojamiento y en determinadas circunstancias a unidades de alojamiento residencial.

En relación a las empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas la Ley pretende integrar con pequeñas modificaciones la Ley 2/2005 de 22 de marzo de comercialización de estancias turísticas en viviendas.

Las empresas turísticas de restauración, tienen un régimen muy similar al que tenían hasta ahora, si bien se ha flexibilizado del ejercicio de actividades complementarias suprimiendo la necesaria obtención de una licencia de actividades para cada uno de los servicios complementarios que se pretendían desarrollar, e igualmente se ha suprimido la distinción entre bar y cafetería, pasando a llamarse ambos establecimientos bar-cafetería.

Tanto las agencias de viajes como los guías de turismo tienen el mismo régimen que tenían con la anterior Ley, mientras que sí se ha ampliado el concepto y el ámbito de actuación de la oferta complementaria que ahora pasa a denominarse como empresas de actividades turísticas complementarias, de entretenimiento, recreo, deportivas, culturales o lúdicas.

El Título IV de la Ley regula el fomento y promoción del turismo, y establece como principios generales la mejora de la competitividad mediante el desarrollo de un



turismo sostenible, la necesidad de la planificación de la promoción y calidad turística, el fomento de la desestacionalización, la necesaria investigación, desarrollo, innovación y formación continua en turismo, contemplando a Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera como marcas turísticas y estableciendo la posibilidad de las declaraciones de interés turístico.

El Capítulo II del Título IV regula la inversión, reconversión y rehabilitación de las zonas turísticas, constituyendo una de las grandes apuestas de esta Ley para regenerar y modernizar determinadas zonas. Para ello se permite que en determinados casos y tras un análisis de la idoneidad y oportunidad, el cambio de uso. Los temores a afrontar esta medida, que no supone la generalización del cambio de uso, han hecho que durante años determinadas zonas turísticas se fueran degradando y degenerando simplemente porque no se daba una solución factible en términos de rentabilidad a los propietarios de edificios abandonados que la administración no puede adquirir. Por ello se entiende que se deben posibilitar actuaciones concretas, que sean racionales desde el punto de vista de planeamiento urbanístico y que permitan atraer inversiones que redunden en la mejora de zonas turísticas maduras, saturadas o degradadas.

En el Capítulo III se han integrado los planes de mejora de las infraestructuras y de los establecimientos turísticos que venían regulados en la Ley 2/1999, de 24 de marzo General Turística y en determinados preceptos de la Ley 4/2010, de 16 de junio, de medidas urgentes para la inversión en las Illes Balears, flexibilizando el régimen para facilitar y hacer más atractiva la inversión.

El régimen de bajas de los establecimientos está regulado en el capítulo IV del Título III, manteniéndose el sistema de baja temporal y definitiva. En lo que sí hay algunas innovaciones es tanto en las excepciones a la disposición general de la baja definitiva como requisito para el inicio de actividad o para la ampliación de plazas, como en todo lo que se refiere al régimen de los establecimientos dados de baja definitiva, donde claramente se flexibilizan las posibilidades de reapertura de estos establecimientos que aumentan de categoría, superan los planes de modernización y en definitiva atraen inversión, mejorando la competitividad y generando empleo.

Por último el Título V de la Ley se refiere a el control de la calidad turística que contiene el régimen de la inspección turística, la tipificación de infracciones y sanciones, el procedimiento sancionador y el registro de infracciones.

Se quiere destacar en este título, el endurecimiento de las sanciones, y la adopción de medidas contra la oferta ilegal, como son la colaboración y la transmisión de información de administraciones implicadas que detecten casos de oferta ilegal, así

como los límites que se imponen para la graduación de las sanciones impuestas a infracciones por la comercialización de oferta ilegal.

Entre las disposiciones que quedan derogadas interesa destacar los Planes de Ordenación de la Oferta Turística que deberán ser sustituidos por los Planes de Intervención en Ámbitos Turísticos a que se refiere el artículo 5 de la presente Ley. La razón de su derogación estriba en que además de que están obsoletos, su cumplimiento en lo que se refiere a su implantación en los distintos planeamientos locales ha sido extremadamente bajo y su efectividad prácticamente nula. Además la mayoría de parámetros recogidos en los mismos están incluidos en los diferentes planes territoriales insulares.

## **I.- TÍTULO PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Art. 1.- Objeto y finalidad de la Ley.**

1.- El objeto de la presente Ley es la ordenación, planificación, promoción, fomento y disciplina del turismo y de la calidad en la prestación de servicios turísticos de las Illes Balears en el marco del Estatuto de Autonomía y el resto del ordenamiento jurídico.

2.- La presente Ley tiene por finalidad:

a) Impulsar el turismo sostenible como el principal sector estratégico de la economía de las Illes Balears, generador de empleo y desarrollo económico.

b) La promoción de las Illes Balears como destinos turísticos de referencia en el Mar Mediterráneo, atendiendo a su singularidad insular, su realidad cultural, medioambiental, económica y social, impulsando la desestacionalización y potenciando los valores propios de identidad de la comunidad balear.

c) Promocionar Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera como marcas turísticas, garantizándoles un tratamiento que asegure la máxima difusión interior y exterior.

d) La determinación de las competencias de las diferentes administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears en relación con el turismo en el marco del estatuto.

e) La mejora de la competitividad del sector turístico mediante la incorporación de criterios de ordenación y planificación, la innovación, la profesionalización y

especialización de los recursos humanos y la garantía de la calidad turística que mejoren la rentabilidad de la industria turística balear, sin desatender a la sostenibilidad del crecimiento y a la máxima protección medioambiental.

f) La erradicación de la competencia desleal y la oferta ilegal o clandestina.

g) Promocionar la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica como prioridades que impulsen el progreso del sector turístico en la comunidad autónoma de las Illes Balears.

h) La defensa y protección de los usuarios de los servicios turísticos.

i) Fomentar la diversificación de la oferta turística.

j) La mejora de la accesibilidad de los recursos y servicios turísticos.

k) La protección, conservación y difusión de los recursos turísticos de acuerdo con los principios de desarrollo sostenible y calidad medioambiental.

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

Las disposiciones de la presente Ley serán de aplicación a:

a) Las administraciones públicas, organismos públicos, organismos de naturaleza privada de titularidad pública, consorcios y otras entidades del sector público que ejerzan su actividad en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en materia de turismo, sin perjuicio de las competencias de la Administración General del Estado.

b) Los usuarios de las actividades y servicios turísticos.

c) Las empresas turísticas, las entidades turísticas no empresariales, a los establecimientos turísticos y a los trabajadores empleados en cualquiera de las mismas.

d) Las profesiones turísticas y a las actividades de intermediación turística.

e) Cualquier otra persona, ente o actividad directa o indirectamente relacionada con el sector turístico.

### **Art. 3.- Conceptos y definiciones.**

A los efectos de la presente Ley se entiende por:

a) Turismo: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, cualquiera que sea su finalidad y por periodos temporales determinados. Incluye la combinación de actividades, servicios e industrias que completan la experiencia turística tales como transporte, alojamiento, establecimientos de restauración, tiendas, espectáculos, oferta de entretenimiento, ocio y recreo y otras instalaciones para actividades diversas para

individuos o grupos que viajan fuera de su entorno habitual cualquiera que sea su motivación y por periodos temporales determinados.

b) Actividad turística: La destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, restauración, intermediación, información, asistencia u otras actividades complementarias de entretenimiento, recreo o deportivas y la prestación de cualquier otro servicio relacionado con el turismo.

c) Recursos turísticos: Cualquier bien, valor, elemento o manifestación de la realidad física, geográfica, natural, social, económica o cultural de la Illes Balears que sea susceptible de generar flujos o corrientes turísticas con repercusión en la realidad económica de la colectividad.

d) Administración turística: Aquellos órganos o entidades de naturaleza pública con competencias específicas sobre el turismo, la actividad turística o los recursos turísticos.

e) Empresa Turística: Cualquier persona física o jurídica que en nombre propio, de manera habitual y con ánimo de lucro se dedica a la prestación de algún servicio turístico.

f) Servicio Turístico: La actividad que tiene por objeto atender algún interés o necesidad de los usuarios de actividades identificables por separado cuando se venden a consumidores y usuarios y que no están necesariamente ligados con otros productos y servicios en el desarrollo de la actividad turística.

g) Establecimientos Turísticos: El conjunto de bienes inmuebles y muebles que formando una unidad funcional autónoma está ordenado, dirigido y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de uno o varios servicios turísticos.

h) Trabajadores del sector turístico: Aquellas personas que prestan sus servicios retribuidos por cuenta ajena para una empresa turística o entidad turística no empresarial.

i) Usuarios de servicios turísticos: Las personas físicas que, estando o no desplazados de su entorno habitual, son destinatarias finales de la prestación de servicios turísticos.

j) Entidad turística no empresarial: Aquella entidad que sin ánimo de lucro, tiene por objeto promover de alguna forma el desarrollo del turismo o actividades turísticas determinadas.

k) Profesiones turísticas: Las que realizan de manera habitual y retribuida actividades de orientación, información y asistencia en materia de turismo, así como todas aquellas en que así se determine reglamentariamente.

l) Actividades de intermediación turística: Aquellas que tienen por objeto el desarrollo de actividades de mediación y organización de servicios turísticos.

#### **Art. 4.- Principios y criterios de actuación administrativa.**

La política turística de las Illes Balears estará sometida a los siguientes principios y criterios de actuación:

a) La ordenación de la oferta turística mediante la corrección de las deficiencias y desequilibrios de la infraestructura turística, elevando la calidad de los servicios, instalaciones, establecimientos y equipamientos.

b) La armonización de la ordenación de la oferta turística con las directrices de ordenación territorial y la normativa urbanística mediante la conservación del medioambiente bajo los postulados del desarrollo sostenible.

c) La configuración de un marco que potencie la mayor competitividad de las empresas turísticas y que sirva como instrumento en la lucha contra la competencia desleal u otras prácticas ilegales.

d) La planificación de la oferta turística atendiendo a las exigencias de la demanda actual y de futuro, impulsando la diversificación y desestacionalización del sector.

e) El impulso y apoyo al asociacionismo empresarial y a la cooperación con los distintos agentes sociales y económicos del sector turístico.

f) La consolidación, estabilidad y crecimiento del empleo en el sector turístico.

g) La sensibilización de los ciudadanos de los beneficios del turismo y la importancia que tiene el trato respetuoso y amable con los turistas, así como la preservación de los valores y recursos turísticos de las Illes Balears.

h) El fomento de los estudios e investigaciones relacionados con el sector turístico.

i) La reducción de trámites y simplificación de procedimientos como eje de la actuación de las administraciones turísticas.

j) La formación, investigación, desarrollo e innovación de todas las materias relacionadas con industria turística.

#### **Art. 5.- Ordenación de la oferta Turística.**

Los planes de intervención en ámbitos turísticos (PIAT) y, en su caso los planes territoriales insulares (PTI) pueden establecer la densidad global máxima de población, delimitar zonas y ámbitos turísticos y de protección y fijar su tamaño y características, y

establecer parámetros mínimos de superficie, volumetría, edificabilidad y equipamientos, y pueden señalar excepciones que por su ubicación o características especiales así lo aconsejen. También pueden determinar estos parámetros respecto de las zonas residenciales colindantes con las turísticas.

Estos instrumentos deben fijar la ratio turística con un mínimo de 45 m<sup>2</sup> de parcela por plaza, que será exigible en los nuevos establecimientos de alojamiento turístico y en las ampliaciones del número de plazas de alojamiento de los ya existentes, excepto en las operaciones de reconversión.

Los hoteles de ciudad y de interior, hoteles del medio rural y albergues, refugios y hospederías están exonerados de la aplicación de la ratio turística a que se refiere el párrafo anterior.

Los instrumentos de planeamiento general delimitarán zonas aptas para los usos turísticos y usos interrelacionados y se sujetarán a lo dispuesto en la presente ley.

## **TITULO I**

### **COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **CAPITULO I COMPETENCIAS**

##### **Art. 6.- Competencias de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.**

1.- Corresponden a la administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears las siguientes competencias en relación con el turismo:

- a) La formulación y aplicación de la política turística de la Comunidad Autónoma.
- b) La regulación de la actividad turística y de la prestación de servicios turísticos incluyendo la fijación de los derechos y deberes de los usuarios de servicios turísticos.
- c) Desarrollar reglamentariamente la presente Ley, así como dictar cuantas normas o adoptar las medidas que no sean competencia de otra administración.
- d) La cooperación con la Administración de Estado y otras Comunidades Autónomas en materia de turismo.
- e) Las declaraciones de interés turístico autonómico.

f) Cuantas otras competencias se le atribuyan en esta Ley o en otra normativa de aplicación.

2.- En el ejercicio de las anteriores competencias la Administración de la Comunidad Autónoma procurará, cuando sea preciso, la coordinación entre la Administración General del Estado, los Consejos Insulares y las Entidades Locales.

#### **Art. 7.- Competencias de los Consejos Insulares.**

De conformidad a lo dispuesto en el art. 70. 3 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears corresponde a los Consejos Insulares de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera en relación a su propio ámbito territorial las siguientes competencias:

a) La ordenación y planificación turística mediante la elaboración de los correspondientes planes de intervención en ámbitos turísticos, planes territoriales insulares y planes de desarrollo turístico insular.

b) La administración y gestión de los recursos turísticos.

c) La ordenación y gestión del registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

d) La promoción interna y externa y la protección de la imagen turística de la isla sobre la que ejerza sus competencias, fijando los criterios, la regulación de las condiciones y la ejecución o el control de las líneas públicas de ayuda y promoción del turismo.

e) La potenciación de aquellas medidas y actuaciones que posibiliten el desarrollo y la implantación de políticas de calidad turística en los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de su ámbito territorial.

f) La protección y preservación de los recursos turísticos.

g) El asesoramiento y apoyo técnico a los municipios de su ámbito territorial en cualquier aspecto que mejore su competitividad turística.

h) El desarrollo de la política de infraestructuras turísticas y la coordinación de las acciones que en la materia realicen los municipios.

i) El impulso y la coordinación de la información turística.

j) Las declaraciones de interés turístico insular.

k) La concesión de premios y distinciones turísticas.

l) La inspección y sanción en materia de turismo en los términos establecidos en esta Ley.

m) Cuantas otras competencias relacionadas con el turismo se le atribuyan en esta Ley u otra normativa de aplicación.

o) Desarrollar los reglamentos en el ámbito de sus competencias.

#### **Art. 8.- Competencias de los Ayuntamientos.**

Los municipios de la Comunidad de las Illes Balears tienen las siguientes competencias en materia de turismo:

a) La protección y conservación de los recursos turísticos, así como la adopción de medidas tendentes a su efectiva utilización y disfrute.

b) La promoción turística del municipio en el contexto de la promoción de cada una de las Illes Balears.

c) El fomento de la actividad turística en su término municipal.

d) La colaboración con la administración autonómica o insular y entidades dependientes en proyectos conjuntos.

e) Las declaraciones de interés turístico municipal.

f) La aprobación de los planes de desarrollo turístico municipal.

g) Cualesquiera otras competencias que les sean atribuidas por esta u otra ley, trasferidas o delegadas de acuerdo con lo preceptuado en la legislación de régimen local.

#### **Art. 9.- Relaciones interadministrativas.**

Las distintas administraciones de la Comunidad Autónoma con competencias en materia de turismo, dentro del ámbito de su autonomía, se ajustarán en sus relaciones recíprocas a los principios de información mutua, coordinación, colaboración, cooperación, respeto a los ámbitos competenciales respectivos y ponderación de los intereses públicos implicados primando la eficacia y eficiencia administrativa.

En aplicación de tales principios se podrán utilizar las técnicas previstas legalmente y en especial, la celebración de convenios y conferencias sectoriales, la creación de consorcios y la elaboración de instrumentos de planificación, especialmente en la redacción de los planes de intervención en ámbitos turísticos.

## **CAPÍTULO II ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Art. 10.- Organización de la Administración Turística**



1.- La Administración de la Comunidad Autónoma ejercerá sus competencias en materia de turismo a través de la Consejería que las tenga atribuidas.

2.- El ejercicio de las competencias se efectuara sin perjuicio de las que correspondan al Consejo de Gobierno de las Illes Balears y en su caso con el resto de consejerías de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

3.- La Consejería competente en materia de turismo contará con los siguientes órganos:

- a) El Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears.
- b) La Comisión Interdepartamental de Turismo.
- c) La Mesa Municipal de Turismo.
- d) Los consorcios turísticos.
- e) Cualesquiera otros que se puedan crear.

#### **Art. 11.- Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears.**

El Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears es un órgano colegiado y consultivo de la administración turística del Gobierno de las Illes Balears, con las funciones, la composición y el régimen de funcionamiento que se determinen reglamentariamente. Entre sus miembros figurarán necesariamente representantes de los agentes sociales del sector y de los Consejos Insulares que dispongan de la función ejecutiva y de la gestión en materia de ordenación y promoción del turismo.

#### **Art. 12.- Comisión Interdepartamental de Turismo.**

1.- La Comisión Interdepartamental de Turismo es el órgano de coordinación y consulta interna del Gobierno de las Illes Balears, en las materias con incidencia o repercusión en el sector turístico.

2.- Dicha comisión actuará bajo la presidencia del Presidente del Gobierno de las Illes Balears y la vicepresidencia del titular de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de turismo, y en la misma estarán representadas al menos las distintas Consejerías cuyas materias tengan relación directa o indirecta con la ordenación, promoción, o actividad turística.

3.- La Comisión Interdepartamental de Turismo tendrá la composición y competencias y funciones que se determinen reglamentariamente.

#### **Art. 13.- La Mesa Municipal del Turismo.**

1.- La Mesa Municipal del Turismo es el órgano de coordinación, debate, consulta y asesoramiento para facilitar la cooperación entre el Gobierno de las Illes Balears y los distintos municipios de las Illes Balears.

2.- La Mesa Municipal del Turismo actuará bajo la presidencia del Presidente del Gobierno de las Illes Balears y la vicepresidencia del titular de la Consejería competente en materia de turismo y en la misma estarán representados los Consejos Insulares y todos los municipios de las Illes Balears a través de sus alcaldes o personas en quienes estos deleguen.

3.- La Mesa Municipal del Turismo tiene los siguientes objetivos:

- a) Facilitar y agilizar la coordinación de la gestión turística de los municipios.
- b) Optimizar los recursos.
- c) Mejorar el posicionamiento de las Illes Balears como destino turístico.
- d) Incrementar el nivel de calidad del destino turístico y renovar la imagen exterior de las islas.
- e) Agilizar la tramitación administrativa para fomentar el desarrollo y competitividad del sector turístico.

4.- Reglamentariamente se establecerá su estructura régimen de funcionamiento, la composición y funciones.

#### **Art. 14.- Los consorcios turísticos.**

Los consorcios turísticos constituyen órganos de encuentro, coordinación y trabajo en común de diferentes administraciones o entidades públicas y empresas privadas del sector turístico. Tendrán personalidad jurídica propia e independiente y ejecutarán las competencias de turismo que las entidades públicas consorciadas determinen con sujeción a la legislación vigente.

## **TÍTULO II**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **Art. 15.- Derechos de los usuarios de los servicios turísticos.**

Los usuarios de servicios turísticos, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sobre defensa y protección de los consumidores y usuarios o cualquier otra que resulte de aplicación tendrán derecho a:

a) Recibir información suficiente, veraz, comprensible, objetiva, inequívoca y completa sobre el precio, las condiciones y características de los bienes y servicios turísticos que se ofrecen antes de su contratación.

b) Obtener todos los documentos que acrediten los términos de la contratación de los servicios turísticos y sus justificantes de pago.

c) Recibir los servicios turísticos y la calidad de los mismos acorde con la categoría de la empresa, servicio o establecimiento contratado.

d) Al acceso y libre entrada y permanencia en los establecimientos turísticos abiertos al público, sin más limitaciones que la establecida por la reglamentación específica de cada actividad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna, y a ser tratado con corrección y respeto a la dignidad de la persona.

e) A que se garantice su seguridad y la de sus bienes, y a recibir por parte del prestador de servicios turísticos, información sobre cualquier riesgo que pudiera derivarse del uso normal de las instalaciones, recursos o servicios, en función de la naturaleza y características de la actividad y de las medidas de seguridad adoptadas.

f) A la tranquilidad y la intimidad en los términos establecidos en la legislación vigente y a ser informado de cualquier inconveniente coyuntural que pueda alterar su tranquilidad y descanso. Asimismo tiene derecho a no ser perturbado por la publicidad contraria a la normativa vigente.

g) A que se exhiba en un lugar de fácil visibilidad los diferentes distintivos acreditativos de clasificación, categoría y especialización del establecimiento, así como los distintivos de calidad, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido por la normativa correspondiente.

h) A formular quejas y reclamaciones.

i) A obtener de la administración turística información actualizada y detallada sobre los distintos aspectos de la oferta y los recursos turísticos de las Illes Balears.

j) A la protección de sus datos de carácter personal en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

### **Art. 16.- Deberes de los usuarios de los servicios turísticos.**

A los efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo establecido en otra legislación que resulte aplicable, los usuarios de servicios turísticos tienen la obligación de:

a) Respetar las normas de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos y las reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas.

b) Observar las reglas de higiene, educación, convivencia social, vestimenta y de respeto a las personas e instituciones y costumbres para la adecuada utilización de los distintos servicios turísticos.

c) Abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar, tiempo y forma convenidos, sin que en ningún caso la formulación de una queja o reclamación exima de la obligación al pago.

d) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los recursos turísticos de las Illes Balears.

e) Respetar las instalaciones y equipamientos de las empresas y establecimientos turísticos.

f) Cumplir el régimen de reservas de conformidad a lo dispuesto en la normativa que le resulte de aplicación y en el caso de establecimientos de alojamiento respetando la fecha pactada de salida dejando libre la unidad ocupada.

g) Tratar con respeto y dignidad a las personas que trabajan en el desarrollo de la actividad turística.

h) No ceder a terceros su derecho al uso de los servicios contratados salvo que esté permitido por el ordenamiento jurídico.

#### **Art. 17.- Resolución de Conflictos.**

Sin perjuicio de la libertad de los usuarios de servicios turísticos y de las empresas turísticas en la elección del cauce legal para la resolución de discrepancias y conflictos que se produzcan entre ellos, la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears fomentará el arbitraje de consumo.

## **CAPITULO II**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

#### **Art. 18.- Derechos de las empresas turísticas.**

A los efectos de la presente ley y sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones que sean de aplicación, son derechos de las empresas turísticas:

a) Ejercer libremente su actividad sin más limitaciones que las previstas en el ordenamiento jurídico.

b) Recibir de los órganos competentes en materia de turismo la información necesaria, con carácter previo al inicio de actividad y durante el desarrollo de la misma, sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa turística.

Este derecho comprende el acceso telemático, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a su actividad y el ejercicio de la misma, como la posibilidad de realizar los trámites preceptivos para ello en los términos legalmente establecidos.

c) Ser informadas de las medidas y actuaciones relevantes, que en materia turística lleve a cabo la administración turística.

d) Participar a través de sus organizaciones más representativas y organizaciones sectoriales en los procedimientos de adopción de decisiones públicas relevantes que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles.

e) La inclusión de información de sus instalaciones, características y oferta específica en los catálogos, guías, directorios y sistemas informáticos de la administración turística, en función del recurso o producto turístico o del ámbito al que se extiendan dichos instrumentos de promoción.

f) El reconocimiento por la administración turística competente de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad.

g) Acceder a las actividades de promoción turística que realice la administración turística en las condiciones fijadas por esta.

h) Impulsar, a través de sus organizaciones o asociaciones sectoriales e intersectoriales, la realización de estudios e investigaciones, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector turístico o cualquier otra actuación que contribuya al progreso, la competitividad y dinamización del turismo de las Illes Balears.

i) Solicitar subvenciones, ayudas y otros incentivos previstos para fomentar el desarrollo de su actividad.

#### **Art. 19.- Deberes de las empresas turísticas.**

Son obligaciones generales de las empresas turísticas, sin perjuicio de la normativa que les sea de aplicación, las siguientes:

a) Presentar ante la administración turística competente las declaraciones y facilitar la información y documentación que sea exigible en virtud de lo dispuesto en esta Ley u otras normas, para el desarrollo de su actividad.

b) Mantener vigentes y actualizados los seguros de responsabilidad civil, fianzas, y otras garantías equivalentes, a los que les obliga la normativa que les sea de aplicación.

c) Exhibir en un lugar de fácil visibilidad los diferentes distintivos acreditativos de clasificación, categoría y especialización del establecimiento así como los distintivos de calidad, aforo y cualquier otra información referida al ejercicio de la actividad, conforme a lo establecido por la normativa correspondiente.

d) Publicitar los precios finales completos de todos los servicios que oferten, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al turista o usuario de servicios turísticos.

e) Expedir factura desglosada de los servicios prestados, de acuerdo con los precios pactados o convenidos.

f) Cuidar del buen funcionamiento de los servicios y del correcto mantenimiento de las instalaciones y equipamientos de los establecimientos, e informar a los usuarios de servicios turísticos de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas.

g) Velar por la seguridad, tranquilidad, comodidad, e intimidad de los usuarios de servicios turísticos, garantizando un trato amable, cortés y respetuoso por parte del personal empleado en la empresa.

h) Permitir la entrada de cualquier persona y la permanencia de clientes en los establecimientos abiertos al público, sin más limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad.

i) Tener a disposición y facilitar a los usuarios de servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales.

j) Prestar los servicios conforme a la categoría del establecimiento y lo dispuesto reglamentariamente.

k) Proteger los datos de carácter personal a los que tengan acceso de acuerdo con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

#### **Art. 20.- Sobrecontratación.**

1.- Las empresas titulares de establecimientos de alojamiento turístico no podrán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas.

2.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior las personas titulares de los establecimientos de alojamiento que hayan incurrido en sobrecontratación, estarán obligadas a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas, en un establecimiento de la misma zona, de igual o superior categoría, y en similares condiciones a las pactadas.

3.- Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento de alojamiento definitivo, la diferencia de precio si la hubiere y cualquier otro originado por la sobrecontratación que no sea imputable a la actuación del usuario de servicios turísticos hasta que esté definitivamente alojado, será sufragado por el titular del establecimiento sobrecontratado, sin perjuicio de que este pueda repetir dichos gastos contra la empresa causante de la sobrecontratación.

### **TÍTULO III**

#### **ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 21.- Libertad de establecimiento y libre prestación de servicios de la actividad turística.**

El ejercicio de la actividad turística es libre, sin más limitaciones que el cumplimiento de la legislación vigente que le sea de aplicación, pudiendo cualquier persona interesada en la prestación de servicios relacionados con la actividad turística establecerse en las Illes Balears previa la declaración responsable y su comunicación o la obtención de la oportuna habilitación en los términos legal o reglamentariamente establecidos.

**Art. 22.- La Oficina Única de la Administración Turística.**

1.- A los efectos de facilitar la libertad de establecimiento en el ejercicio de la actividad turística, la oficina única de la administración turística permitirá su acceso telemático a través de la cual se puedan realizar y formalizar todas las gestiones necesarias ante cualquiera que sea la administración turística para hacer efectiva la libre prestación de servicios turísticos.

2.- Esta Oficina Única de la Administración Turística permitirá el acceso telemático a toda la información, y el cumplimiento y formalización de todos los trámites administrativos para el inicio, establecimiento, desarrollo, participación en el sector turístico y el acceso a ayudas y subvenciones en el ejercicio de una actividad turística en cualquier municipio de las Illes Balears, sin perjuicio de la tramitación de los expedientes ante la administración local competente.

3.- Reglamentariamente se establecerá la creación, contenido, funcionamiento y actividad de esta Oficina Única de la Administración Turística.

### **Art. 23.- Declaración responsable de inicio de actividad turística.**

1.- Se entiende por declaración responsable de inicio de actividad turística el documento suscrito por un interesado en el que se manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para iniciar el ejercicio de una actividad turística de las previstas en esta ley, que dispone de la documentación que lo acredita, y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el término de tiempo inherente a dicho ejercicio.

Los requisitos a los que se refiere el párrafo anterior deberán estar recogidos de manera expresa y clara en la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística cuyo modelo aprobará la administración turística competente.

2.- Se entiende por comunicación previa aquel documento mediante el cual las personas interesadas ponen en conocimiento de la administración turística competente hechos o elementos relativos al ejercicio de una actividad turística, indicando los aspectos que puedan condicionarla y adjuntando, si fuera el caso, todos aquellos documentos que sean necesarios para su adecuado cumplimiento.

3.- Para el acceso y ejercicio de su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, las empresas turísticas de alojamiento, empresas turísticas mixtas, de restauración, las de intermediación turística y las que desarrollen actividades complementarias turísticas de entretenimiento, recreo o deportivas y otras actividades turísticas no vinculadas a un establecimiento físico deberán presentar, con anterioridad al inicio de su actividad, la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística en los términos establecidos en esta Ley y en las normas que la desarrollen.

4.- La presentación de la declaración responsable de inicio de actividad, acompañada de la documentación exigida, habilita, desde el día de su presentación, para el desarrollo de la actividad de que se trate con una duración indefinida, sin perjuicio del



cumplimiento de las demás obligaciones exigidas en otras normas que le resulten de aplicación y de las facultades de comprobación posterior que tengan atribuidas las administraciones competentes.

A los efectos del inicio de actividad, de la modificación de la actividad o de los datos existentes en los registros insulares de empresas, actividades y establecimientos turísticos, no se podrá exigir más documentación complementaria que la estrictamente necesaria.

Con el fin de cubrir los riesgos de la responsabilidad de la actividad turística, serán exigibles los seguros, fianzas u otras garantías equivalentes que se dispongan en la normativa específica, que habrán de mantenerse en vigor durante todo el tiempo del desarrollo o ejercicio de la actividad.

Reglamentariamente se podrá establecer que en la declaración responsable de inicio de actividad o en la comunicación previa se haga constar la clasificación, categoría de los establecimientos, así como el cumplimiento de los requisitos que se determinen a tales efectos en las normas turísticas.

5.- La inexactitud o falsedad en cualquier dato, manifestación o documento de carácter esencial, que se acompañe o incorpore a una declaración responsable de inicio de actividad o a la comunicación previa implicará la nulidad de todo lo actuado quedando revocada la habilitación que supone la presentación de la declaración responsable del inicio de actividad quedando, en consecuencia, prohibido el desarrollo o ejercicio de la actividad afectada, además de cancelada la inscripción practicada sin perjuicio de la responsabilidad legal en que se pudiera haber incurrido, previa instrucción del procedimiento correspondiente para dar trámite de audiencia.

Asimismo la administración turística competente que hubiere detectado la inexactitud o falsedad a que se refiere el párrafo anterior, podrá incoar la instrucción del procedimiento sancionador e imponer la obligación al responsable de restituir la situación jurídica al momento previo al desarrollo o ejercicio de la actividad.

6.- Las administraciones competentes y la Oficina Única de la Administración Turística tendrán permanentemente publicados y actualizados los modelos de declaración responsable de inicio de actividad y de comunicación previa que en todo caso se podrán presentar de forma telemática.

7.- La presentación de la declaración responsable de inicio de actividad o de la comunicación previa tendrán como efecto inmediato la inscripción en el correspondiente registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

#### **Art. 24.- Dispensas**

1.- Excepcionalmente, con anterioridad a la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad o comunicación previa, a petición razonada de su titular y previa tramitación del oportuno expediente, la administración turística competente podrá dispensar del cumplimiento de alguno de los requisitos establecidos normativamente y/o reglamentariamente, cuando las circunstancias concurrentes permitan tras una valoración conjunta de las instalaciones, servicios y mejoras introducidas compensar el incumplimiento.

2.- Para la valoración de las dispensas se creará una comisión cuya composición, competencias y funcionamiento se regulará reglamentariamente.

3.- Cuando por la singularidad, importancia y significación de un proyecto de arquitectura o ingeniería elaborado por arquitectos, ingenieros o artistas de afamado renombre y prestigio internacional, resultase un marcado interés y una notoria conveniencia por el atractivo que pueda suponer para la isla en que estuviese proyectado, el Consejo de Gobierno de las Illes Balears previo expediente motivado podrá dispensar a dicho proyecto del cumplimiento de cualesquiera de los parámetros que les fueran de aplicación.

#### **Art. 25.- Comunicación de modificación de datos.**

Los titulares de los establecimientos y los de las actividades turísticas habilitados para el desarrollo de su actividad en virtud de la declaración responsable de inicio de actividad, deberán comunicar cualquier modificación de los datos incluidos en la declaración responsable y en los documentos acompañados a estos, así como las modificaciones o reformas sustanciales que puedan afectar a la clasificación o a la categoría y cuando se produzca el cese de la actividad. Dichas comunicaciones deberán ir acompañadas de los documentos que, en su caso, determine la normativa que resulte de aplicación.

#### **Art. 26.- Clasificación de empresas turísticas.**

1.- Las empresas turísticas se clasifican en:

- a) Empresas turísticas de alojamiento.
- b) Empresas turísticas mixtas.
- c) Empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas
- d) Empresas de restauración.
- e) Empresas que tienen por objeto la actividad de intermediación turística.

- f) Empresas que tienen por objeto actividades complementarias, de entretenimiento, recreativas, deportivas, culturales o lúdicas, o todas aquellas que tengan una naturaleza complementaria al sector turístico.
- g) Empresas que tienen por objeto las actividades de información, orientación y asistencia turística.

2.- Las empresas mencionadas en el apartado anterior deberán presentar declaración responsable de inicio de actividad turística en los términos previstos reglamentariamente, sin perjuicio del cumplimiento del resto de normas que les sean de aplicación, especialmente las de seguridad.

#### **Art. 27.- Registros de empresas, actividades y establecimientos turísticos.**

1.- En cada isla existirá un registro de empresas, actividades y establecimientos turísticos cuya organización corresponderá al Consejo Insular correspondiente.

Estos registros se regirán por lo que establece esta Ley, sin perjuicio de lo que la administración turística competente establezca reglamentariamente respecto a la estructura, la organización y el funcionamiento de estos registros.

2.- Se crea el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos de las Illes Balears cuya y gestión corresponde a la Consejería competente en materia de turismo del Gobierno de las Illes Balears.

Los Consejos Insulares de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera comunicarán todos los datos de sus registros insulares que sean necesarios para la gestión y continuidad del Registro General.

3.- Los registros de empresas, actividades y establecimientos turísticos tienen naturaleza administrativa, son públicos y gratuitos.

4.- La inscripción en los diferentes registros insulares de empresas actividades y establecimientos turísticos se realizará de oficio por la administración turística competente una vez presentada la declaración responsable de inicio de actividad o la comunicación previa.

5.- También se deberán inscribir en los registros insulares las personas físicas o jurídicas, que sean los titulares dominicales del inmueble en el que se desarrollan actividades turísticas con independencia de quién sea la persona o entidad que explote el establecimiento turístico.

#### **Art. 28.- Actividad clandestina y oferta ilegal.**

1.- La publicidad por cualquier medio de difusión o la realización efectiva de una actividad turística sin haber presentado la declaración responsable de inicio de actividad tendrá la consideración de oferta ilegal o actividad clandestina e implicará la incoación del correspondiente expediente sancionador con sujeción a lo dispuesto en la presente Ley.

2.- Se prohíbe la utilización de denominaciones de cualquier actividad turística que pueda inducir a error sobre la clasificación, categorías o características de la misma.

3.- Se considera oferta y actividad ilegal a todos efectos la publicidad o la comercialización de estancias turísticas en viviendas que no reúnan los requisitos establecidos en el capítulo IV del Título III de esta Ley.

#### **Art. 29.- Venta ambulante.**

Se prohíbe la venta ambulante en los establecimientos turísticos. Será responsabilidad de las empresas explotadoras de estos establecimientos evitar que estas actividades se realicen. También serán responsables las agencias de viajes u otros intermediarios, que en las excursiones que organicen, incluyan paradas comerciales en que se realicen actividades de venta de cualquier tipo que no se ajuste a lo normativa vigente.

En circunstancias especiales, de manera puntual, y para realizar actos o exhibiciones en que pueda haber transacciones directas, se solicitará el permiso oportuno a la administración competente en materia de comercio.

## **CAPÍTULO II EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO**

#### **Art. 30.- Concepto.-**

1.- Se entiende por empresas turísticas de alojamiento aquellas que desarrollen una actividad consistente en la prestación de un servicio de alojamiento al público mediante precio, de forma profesional y habitual, bien sea de modo permanente o temporal, y con o sin la prestación de servicios complementarios.

2.- No se consideran empresas de alojamiento, y quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente Ley las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, sanitarios, asistenciales, laborales, docentes o deportivos y las

que se desarrollen en el marco de los programas de la administración dirigidos a la infancia, la juventud u otros colectivos necesitados de especial protección.

**Art. 31.- Clasificación de las empresas turísticas de alojamiento.**

1.- Las empresas turísticas de alojamiento desarrollarán su actividad dentro de alguno de los grupos siguientes:

- a) Establecimientos de alojamiento hotelero.
- b) Apartamentos turísticos.
- c) Alojamiento de turismo rural en sus diferentes clases.
- d) Albergues y refugios.
- e) Hospederías.

f) Cualquier otro establecimiento de alojamiento turístico que se determine reglamentariamente.

2.- Los establecimientos destinados a la prestación de servicios de alojamiento turístico deberán cumplir los requisitos referidos a sus instalaciones, mobiliario, servicios y en su caso superficie de parcela que reglamentariamente se determine, en función del grupo, categoría, modalidad y especialidad a la que pertenezcan.

3.- Los establecimientos dedicados a la actividad de alojamiento turístico no podrán utilizar clasificaciones ni categorías diferentes a las establecidas en la presente Ley o en las disposiciones reglamentarias que las desarrollen.

4.- Reglamentariamente, para nuevos establecimientos, se podrán establecer requisitos mínimos adicionales en función del tipo, grupo, categoría, modalidad y especialidad a la que pertenezcan.

De manera específica, y atendiendo a la ubicación territorial de los establecimientos, y respetando en todo caso las determinaciones de orden territorial y urbanístico, podrán establecerse requisitos consistentes en:

- a) La fijación de un parámetro superior al señalado en el artículo 5, expresado en metros cuadrados de parcela por cada plaza o unidad de alojamiento turístico.
- b) La determinación de la superficie de parcela mínima necesaria para su emplazamiento.

5.- Reglamentariamente se podrán establecer los requisitos exigibles para que pueda prestarse el servicio de alojamiento turístico en otros establecimientos distintos de los mencionados en el apartado primero.

**Art. 32.- Principio de uso exclusivo.**

1.- Los establecimientos indicados en el artículo anterior están sujetos al principio de uso exclusivo.

2.- Se entiende por principio de uso exclusivo la sumisión del proyecto inicialmente autorizado o sobre el que se ha presentado la declaración responsable de inicio de actividad o comunicación previa al uso turístico solicitado.

3.- A estos efectos no se permiten el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico que suponga dos o más grupos de alojamiento diferentes, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 36 para la explotación conjunta de establecimientos.

4.- Serán usos compatibles y secundarios al turístico los siguientes:

- a) Residencial exclusivamente para personal empleado y de dirección.
- b) Almacén
- c) Comercial
- d) Servicios
- e) Establecimientos públicos
- f) Socio cultural
- g) Docente
- h) Asistencial
- i) Administrativo
- j) Deportivo
- k) Sanitario
- l) Religioso
- m) Recreativo
- n) Oferta complementaria, definida en el artículo 61.
- o) Cualquier otro que suponga un incentivo al turismo no estacional y de calidad.

Reglamentariamente se desarrollará el régimen de usos secundarios compatibles atendiendo a las limitaciones de tamaño, ubicación y usos específicos en los establecimientos.

Conforme a lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 33 de esta Ley no será preceptiva una licencia de actividad para cada uno de los usos secundarios compatibles sin perjuicio del cumplimiento de la normativa específica y sectorial aplicable a la actividad desarrollada en aplicación de los usos permitidos.

5.- No supondrá infracción de este principio la comercialización de establecimientos en régimen de aprovechamiento por turnos, ni los establecimientos

hoteleros en régimen coparticipado o compartido o cualquier otra forma de explotación análoga.

**Art. 33.- Principio de unidad de explotación.**

1.- Las empresas de alojamiento turístico ejercerán su actividad bajo el principio de unidad de explotación.

2.- Se entiende por unidad de explotación, el sometimiento de la actividad turística de alojamiento a una única titularidad de explotación ejercida en cada establecimiento.

La unidad de explotación supone la afectación a la prestación del servicio de alojamiento turístico de todas las unidades de alojamiento integrantes de la edificación o edificaciones y sus partes independientes y homogéneas ocupadas por cada establecimiento.

3.- Se prohíbe:

a) Destinar las unidades de alojamiento a un uso distinto al de alojamiento turístico.

b) La existencia de unidades de alojamiento de uso turístico integrantes de alguna de las edificaciones del establecimiento de alojamiento turístico, cuya explotación no corresponda al titular de la empresa explotadora del establecimiento de alojamiento turístico.

4.- La empresa explotadora deberá poder acreditar fehacientemente ante la administración turística, en los términos dispuestos reglamentariamente, la titularidad de la propiedad u otros títulos jurídicos que la habiliten para la explotación de la totalidad de las unidades de alojamiento que constituyen el establecimiento.

5.- La actividad consistente en la explotación de un establecimiento de alojamiento turístico tendrá la consideración de actividad única pudiéndose ofrecer en el ejercicio de dicha actividad servicios complementarios a los usuarios de servicios turísticos, sin que sea preceptiva la obtención de una licencia de actividades para cada uno de los servicios complementarios que se presten.

Igualmente, en el desarrollo de la actividad de explotación de establecimientos de alojamiento turístico se podrán ofrecer servicios complementarios sin que sea precisa la intervención de empresas de intermediación.

**Art. 34.- Régimen de aprovechamiento por turnos.**

1.- Los establecimientos turísticos que quieran comercializar en régimen de aprovechamiento por turnos las unidades de alojamiento de cualquiera de los establecimientos de alojamiento turístico conforme a lo que prevé la Ley 42/1998, de 15 de diciembre o la normativa que estuviere vigente sobre derechos de aprovechamiento por turno en establecimientos de alojamiento turístico, estarán sometidos a lo dispuesto sobre el principio de unidad de explotación y a las demás prescripciones de esta Ley y su normativa de desarrollo, en función del tipo de establecimiento y de la clasificación que le corresponda.

2.- Reglamentariamente se podrán establecer las características, las condiciones, requisitos y periodo anual máximo de aprovechamiento en función del tipo establecimiento de alojamiento turístico.

**Art. 35.- Establecimientos de alojamiento turístico coparticipados o compartidos u otras formas análogas de explotación de establecimientos de alojamiento turístico.**

1.- Se podrán constituir en régimen de propiedad horizontal o figuras afines los establecimientos de alojamiento turístico con categoría mínima de cuatro estrellas o cuatro llaves, que estén abiertos al público como mínimo ocho meses al año, quedando estrictamente sometidos a los principios de uso turístico exclusivo y unidad de explotación, con independencia del sistema de comercialización por el que opte el explotador.

2.- Los establecimientos que se hayan acogido a cualquier fórmula de transmisión de la propiedad de las distintas unidades de alojamiento, tendrán que ofrecer a los propietarios adquirentes en los periodos que usen del derecho adquirido con el explotador todos los servicios de alojamiento y los servicios complementarios propios del establecimiento de alojamiento de que se trate.

3.- Estos establecimientos deberán superar, en el transcurso de dos años desde la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad bajo estas formas de explotación, los planes de modernización y de calidad a que se refiere el capítulo III del título IV de esta Ley que estén vigentes.

Si transcurrido el plazo de a que se refiere el párrafo anterior no se hubieran superado los planes de modernización y calidad establecidos, se incoará el procedimiento para el restablecimiento a la modalidad de explotación que en un origen tenía el establecimiento afectado.



4.- Los establecimientos a los que se refiere el presente artículo deberán reunir las siguientes garantías:

a) En el Registro de la Propiedad se hará constar mediante nota marginal la afección al uso turístico que recae sobre cada unidad de alojamiento y la cesión del uso de forma permanente a la empresa explotadora.

b) Cada uno de los propietarios de las diferentes unidades de alojamiento se comprometerán, a que el inmueble en su conjunto, incluyendo las zonas comunes y todas las unidades de alojamiento sea gestionado por una única empresa explotadora.

5.- La entidad explotadora deberá acreditar que está habilitada para la explotación de todo el establecimiento en su conjunto, o en su caso de la totalidad de los elementos o unidades de alojamiento en los que se encontrase dividido, mediante la aportación del título jurídico en el que se soporte lo dispuesto en el apartado anterior.

6.- En ningún caso las personas propietarias o cesionarias podrán dar uso residencial a las distintas unidades de alojamiento.

A los efectos de esta Ley se considera uso residencial, el uso de la unidad de alojamiento por los propietarios, o el reconocimiento por parte de la empresa explotadora a los diferentes propietarios de las unidades de alojamiento a una reserva de uso, o un uso en condiciones ventajosas por un periodo superior a dos meses al año.

7.- Sin perjuicio de las obligaciones de información dispuestas en la normativa de sobre defensa y protección de personas consumidoras y usuarios, las promotoras o vendedoras de inmuebles a las que se refiere el presente artículo deberán facilitar, a las personas adquirentes de unidades de alojamiento, con carácter previo a la venta, un documento informativo, con carácter vinculante, en el que dentro del respeto a la legislación civil y mercantil, se consignará toda la información de manera exhaustiva sobre la afectación del inmueble al uso turístico, los riesgos asumidos por los adquirentes en los supuestos de incumplimiento o insolvencia de la empresa explotadora y la posible derivación de sus responsabilidades a los propietarios adquirentes, así como las demás condiciones establecidas en el presente artículo.

8.- Las empresas explotadoras de los mencionados establecimientos estarán obligadas a comunicar a la administración turística competente los cambios de titularidad de las distintas unidades de alojamiento.

9.- La afección de una unidad de alojamiento a un uso no permitido conforme a lo dispuesto en el presente artículo supondrá la aplicación del procedimiento para el reestablecimiento de la legalidad del uso permitido y la incoación del correspondiente expediente sancionador.

10.- Reglamentariamente se podrá regular el régimen jurídico de los alojamientos turísticos coparticipados o compartidos y otras formas análogas de explotación.

**Art. 36.- Compatibilidad en el mismo inmueble de distintos tipos o grupos de establecimientos y explotación conjunta de distintos establecimientos.**

1.- Será compatible en un mismo inmueble la existencia de hoteles y hoteles apartamentos, siempre que sean de la misma categoría.

2.- También será compatible en un mismo inmueble la existencia de hoteles y hoteles-apartamentos con establecimientos de apartamentos turísticos pertenecientes a un grupo de edificios o complejos, siempre que sean de similar categoría.

3.- Se podrán explotar conjuntamente distintos establecimientos de alojamiento turístico siempre y cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Todos los establecimientos tienen que tener la misma categoría aunque tengan diferente clasificación.

b) La explotación de todos los establecimientos que se exploten conjuntamente se tiene que desarrollar por una única empresa explotadora.

c) La distancia máxima entre los establecimientos no podrá ser superior a doscientos metros, y tendrá que ser practicable para personas con minusvalía.

d) Deberán cumplirse las condiciones reglamentarias de comedores y salones para los dos establecimientos que se exploten conjuntamente.

Reglamentariamente se podrá desarrollar el contenido, requisitos y condiciones mínimas para la explotación conjunta de establecimientos.

**Art. 37.- Explotación de establecimientos de alojamiento turístico bajo la modalidad de pensión completa integral.**

1.- Se entiende que un establecimiento de alojamiento turístico se explota bajo la modalidad de pensión completa integral cuando en el precio ofertado a los usuarios de servicios turísticos además del alojamiento, se incluyen todos los servicios que ofrezca el establecimiento y además, el desayuno, almuerzo, cena y todos los consumos de alimentos y bebidas que se realicen dentro del establecimiento de alojamiento turístico contratado.

2.- Los establecimientos de alojamiento turístico que se exploten bajo la modalidad de pensión completa integral deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para impedir que usuarios de servicios turísticos extraigan alimentos y

bebidas servidos en el establecimiento explotado bajo la modalidad de pensión completa integral para ser consumidos fuera del establecimiento que oferta esta modalidad de explotación, sin perjuicio de que se puedan preparar paquetes de alimentos y bebidas destinados a ser consumidos en las excursiones organizadas.

3.- La empresa explotadora del establecimiento bajo la modalidad de pensión completa integral será responsable de la infracción que supone la extracción de alimentos y bebidas para ser consumidas fuera del establecimiento turístico, conforme a lo dispuesto en el capítulo II del título V de la presente Ley.

## **SECCION I**

### **ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO**

#### **Art. 38.- Concepto de establecimientos de alojamiento hotelero.**

Los establecimientos hoteleros son aquellas instalaciones que están destinadas a prestar servicio de alojamiento al público en general con o sin servicios complementarios cumpliendo con los requisitos establecidos en esta Ley y aquellos que se establezcan reglamentariamente.

#### **Art. 39.- Clasificación y categoría de los establecimientos de alojamiento hotelero.**

1.- Los establecimientos de alojamiento hotelero se clasifican en los siguientes grupos:

a) Hoteles: Son aquellos establecimientos destinados a la prestación de un servicio de alojamiento turístico con o sin servicios complementarios que ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio o conjunto de edificios cuyas dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas propias e independientes y ascensores y escaleras de uso exclusivo, cumpliendo además, los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

b) Hoteles de ciudad: Son aquellos que, además de tener las características del punto anterior están instalados o se instalen en núcleos urbanos de población no estrictamente turísticos.

c) Hoteles-apartamentos: Son aquellos establecimientos que reuniendo los requisitos establecidos para los hoteles cuentan además con las instalaciones necesarias para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas en el interior

de alguna unidad de alojamiento, ajustándose a los requisitos establecidos reglamentariamente.

d) Alojamientos de turismo interior: Son los establecimientos en que se presta el servicio de alojamiento turístico en un edificio situado en el casco antiguo de los núcleos urbanos o en edificios catalogados o anteriores al 1 de enero de 1940 y una distancia mínima de quinientos metros de la zona turística más próxima.

En este tipo de establecimientos estará permitida su ampliación mediante la adquisición de edificaciones colindantes con el establecimiento originario adquiridas con tal finalidad, siempre que reúnan las condiciones expresadas en el párrafo anterior

2.- En los términos establecidos reglamentariamente y en función de la tipología, instalaciones, equipamiento y calidad de los servicios ofertados, entre otros aspectos, existirán ocho categorías para los establecimientos de alojamiento hotelero, exceptuando los alojamientos de turismo de interior que tendrá su propia categoría genérica.

3.- Reglamentariamente se podrán crear otros grupos de establecimientos hoteleros en función de los parámetros de calidad de las instalaciones y de los servicios ofertados.

#### **Art. 40.- Especialización**

Además de la respectiva categoría los hoteles y hoteles-apartamentos podrán especializarse en función de la diferente temática o de la orientación hacia un determinado producto turístico, cultural, deportivo, artístico, gastronómico o cualquier otro elemento conceptual que los especialice y diferencie siempre que cumplan los requisitos y condiciones establecidos en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

## **SECCIÓN II APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

#### **Art. 41.- Concepto de apartamentos turísticos.**

1.- Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar un servicio de alojamiento turístico, que se publiciten como tales compuestos por un conjunto de unidades de alojamiento que cuentan con mobiliario, instalaciones, servicios y equipo adecuados para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas y en condiciones que permitan su inmediata ocupación, cumpliendo las exigencias establecidas reglamentariamente.

2.- Las unidades de alojamiento que integran estos establecimientos podrán ser, según su tipología constructiva y configuración, bloques de apartamentos, villas, chalés, bungaloes o cualquier otra construcción análoga.

3.- El uso de los apartamentos turísticos comprenderá, en su caso, el de los servicios e instalaciones incluidos en el bloque o conjunto en el que se encuentren.

Los apartamentos turísticos con autorización turística anterior a 1 de Enero de 2012, tendrán además la opción de ofrecer a sus clientes el servicio de comedor. En este caso, lo tiene que comunicar a la administración turística en los términos establecidos en esta Ley o reglamentariamente.

4.- Los apartamentos turísticos están sometidos al principio de unidad de explotación y uso exclusivo en los términos establecidos en la presente ley y reglamentariamente.

#### **Art. 42.- Categorías.**

En los términos establecidos reglamentariamente, y en función de las instalaciones, equipamiento y servicios ofertados, entre otros aspectos existirán seis categorías de apartamentos turísticos.

### **SECCIÓN III**

#### **ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE TURISMO RURAL**

#### **Art. 43. Concepto.**

Se entiende por establecimientos de alojamiento de turismo rural como aquellos que ubicándose en inmuebles situados en el medio rural y que cuentan con determinadas características de construcción, tipicidad, antigüedad e integración en el entorno, se destinan a la prestación de servicios de alojamiento turístico, publicitándose como tales y dando cumplimiento a la normativa reglamentaria que les sea de aplicación.

#### **Art. 44.- Clasificación y categorías.**

1.- Los establecimientos de alojamiento de turismo rural se clasifican en los siguientes tipos:

a) Hoteles rurales: Son los establecimientos en que se presta el servicio de alojamiento turístico y están ubicados en edificaciones situadas en suelo rústico y construidas antes del 1 de enero de 1940, disponiendo de una superficie mínima de terreno de 49.000 m<sup>2</sup> que tiene que quedar vinculada a la actividad.

b) Agroturismos: Son los establecimientos en que se presta el servicio de alojamiento turístico ubicados en edificaciones construidas con anterioridad al 1 de enero de 1960 y ubicadas en suelo rústico y en una finca o fincas que tengan una superficie mínima de 21.000 m<sup>2</sup> y que constituyen una explotación agraria, ganadera o forestal.

2.- Las construcciones y anexos existentes con anterioridad al 1 de Enero de 2012 en la misma parcela en que se encuentren estos establecimientos, y que tengan un destino originario distinto al residencial, se podrán destinar a cualquier tipo de uso, incluido el de alojamiento, para el funcionamiento del establecimiento de turismo rural o a la prestación de servicios complementarios a usuarios de servicios turísticos. En estos establecimientos estarán permitidas las ampliaciones de las edificaciones ajustándose a los parámetros establecidos en los planes insulares de ordenación territorial, y la normativa que le sea de aplicación.

3.- En estos establecimientos estará permitida la existencia de dependencias destinadas a la vivienda del propietario del establecimiento, del personal empleado en este o del que desempeña las funciones agropecuarias o forestales.

4.- Para la licencia de obras, licencia de instalación, apertura o funcionamiento de nuevos establecimientos de alojamiento de turismo rural, así como para la ampliación de los mismos, no será necesaria la declaración de interés general, exceptuándose lo dispuesto con carácter general en la Ley 6/1997, de 8 de julio del Suelo Rústico de las Illes Balears y en particular en el artículo 26 de la referida Ley.

Igualmente la licencia de obras, licencia de instalación, apertura o funcionamiento de nuevos establecimientos de alojamiento de turismo rural, así como la ampliación de los mismos no estarán sujetos a la evaluación de impacto ambiental a que se refiere el grupo 7 h) del anexo II de la Ley 11/2006, de 14 de septiembre de Evaluaciones de Impacto Ambiental y Evaluaciones Ambientales Estratégicas en las Illes Balears.

5.- Los establecimientos de alojamiento de turismo rural se podrán establecer en elementos, construcciones o edificaciones catalogadas o protegidas previo informe favorable y vinculante de la administración turística competente y de la administración competente en patrimonio, en caso de constituir un Bien de Interés Cultural o Bien Catalogado.

La superficie edificada destinada a hotel rural o agroturismo, será la de las edificaciones existentes y las mismas podrán ampliarse según los parámetros del plan territorial insular correspondiente.

6.- Reglamentariamente, en función de las instalaciones, su tipología, equipamiento y los servicios ofertados se establecerá la categorización específica dentro de cada tipo de establecimiento.

## **SECCIÓN IV**

### **ALBERGUES Y HOSPEDERÍAS**

#### **Art. 45.- Albergues y refugios.**

Se entiende por albergues o refugios aquellos establecimientos que faciliten al público en general servicios de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin otros servicios complementarios de manutención, pudiendo ofertar la práctica de actividades de ocio, educativas de contacto con la naturaleza o deportivas.

Reglamentariamente se podrá regular la creación, existencia, funcionamiento y régimen jurídico de los albergues y refugios.

#### **Art. 46.- Hospederías.**

Se entiende por hospederías aquellos establecimientos que formando parte de una iglesia, capilla o santuario destinan algunas de sus dependencias al servicio de alojamiento al público en general.

Reglamentariamente se podrá regular la existencia, funcionamiento y régimen jurídico de las hospederías.

## **CAPÍTULO III**

### **EMPRESAS TURÍSTICAS MIXTAS**

#### **Art. 47.- Empresas turísticas mixtas.**

1.- Son empresas turísticas mixtas a los efectos de esta Ley, aquellas que además de reunir los requisitos de las empresas de explotación de establecimientos de alojamiento turístico a partir de cinco estrellas, ofrecen los servicios de estos a los titulares de viviendas o unidades de alojamiento residencial en un ámbito territorial concreto, que por su proximidad al establecimiento de alojamiento turístico, y por los demás elementos de hecho y accesibilidad permiten prestar los servicios ofertados en las mismas condiciones de calidad que se ofrecen en el establecimiento de alojamiento turístico.

2.- Reglamentariamente se podrá desarrollar el régimen jurídico de este tipo de empresas.

**Art. 48.- Enajenación de unidades de alojamiento y obligatoriedad de prestación de servicios.**

En los establecimientos de alojamiento turístico a partir de cinco estrellas se podrán enajenar hasta el 50 % de las unidades de alojamiento del establecimiento para destinarlas a residencias turísticas unifamiliares siempre que no tengan una superficie inferior a 75 m<sup>2</sup>, y que les esté garantizada la oferta y prestación de todos los servicios en las mismas condiciones de calidad en que el establecimiento la ofrece a sus clientes.

**CAPÍTULO IV**  
**EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ESTANCIAS TURÍSTICAS**  
**EN VIVIENDAS**

**Art. 49.- Concepto de empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas.**

Son empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas aquellas que teniendo la disposición y configuración de una vivienda unifamiliar aislada o pareada, que en principio esta ideada para uso residencial, comercializan el uso de la misma para prestar servicios de alojamiento turístico que se alterna con el uso propio y residencial que tiene la vivienda en las condiciones establecidas en la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo.

**Art. 50.- Comercialización de estancias en viviendas para uso turístico vacacional.**

1.- Se podrán comercializar estancias turísticas de corta duración en viviendas unifamiliares siempre que estas se lleven a efecto por medio de operadores o cualquiera de los canales de comercialización turística y cuando se ofrezcan con los servicios turísticos a los que se refiere el artículo siguiente.

2.- Sin perjuicio de lo anterior se entenderá que hay comercialización de estancias turísticas en viviendas cuando no se pueda acreditar documentalmente, de acuerdo con la normativa aplicable, que la contratación efectuada sea conforme a la legislación sobre arrendamientos urbanos, rústicos u otra ley especial.



3.- Las estancias que se comercialicen turísticamente tendrán que consistir en la cesión temporal del derecho de uso y disfrute de la totalidad de la vivienda, por periodos de tiempo no superior a un mes.

No se permite la formalización de contratos por habitaciones, o hacer coincidir en la misma vivienda a usuarios que hayan formalizado distintos contratos.

4.- Reglamentariamente se podrán desarrollar los requisitos, las condiciones, los límites y el contenido de la actividad de comercialización de estancias turísticas en viviendas.

#### **Art. 51.- Servicios turísticos de estancias en viviendas para uso vacacional.**

1.- El comercializador de estancias en viviendas para uso vacacional deberá garantizar, con el objeto de facilitar la estancia, la prestación directa o indirecta de los siguientes servicios:

- a) Limpieza periódica de la vivienda.
- b) Ropa de cama, lencería, menaje de casa en general y la reposición de estos.
- c) Mantenimiento de las instalaciones.
- d) Servicio de atención al público en horario comercial.

2.- Además de las obligaciones impuestas en el art. 19 de la presente Ley a todas las empresas turísticas, el comercializador de estancias turísticas en viviendas deberá disponer de un servicio de asistencia telefónica al turista o usuario del servicio turístico prestado durante 24 horas.

#### **Art. 52.- Tipología de las viviendas en que está permitida la comercialización de estancias turísticas.**

1.- Las viviendas objeto de estancias turísticas a que se refiere el presente Capítulo tienen que responder a la tipología de vivienda unifamiliar aislada o pareada.

Se entiende por vivienda unifamiliar aislada a los efectos de esta Ley aquella en la que únicamente esté permitida una vivienda por parcela. En los casos en que exista más de una vivienda por parcela se determinará individualmente previa tramitación del correspondiente expediente, si reúne o no la condición de vivienda unifamiliar aislada.

Se entiende por viviendas unifamiliares pareadas a los efectos de esta Ley aquellas que se encuentran en una misma parcela sometida a régimen de propiedad horizontal o cuando en distintas parcelas existen viviendas unifamiliares adosadas a la pared medianera que las separa.

2.- En ningún caso se considerarán aisladas las viviendas independientes existentes en edificios plurifamiliares o adosados sometidos al régimen de propiedad horizontal, quedando en consecuencia prohibida la comercialización de estancias turísticas en este tipo de viviendas.

3.- Las viviendas unifamiliares aisladas o pareadas en las que se permite la comercialización de estancias turísticas tienen que disponer como máximo 6 dormitorios y con un máximo de 12 plazas.

4.- Para la comercialización de estancias turísticas la dotación mínima de cuartos de baño será de uno por cada tres plazas, debiendo en lo demás ajustarse a los parámetros urbanísticos que les sean de aplicación.

5.- Las viviendas en las que está permitida la comercialización de estancias turísticas tendrán que obtener del organismo competente en materia de calidad turística, la acreditación de calidad que tendrá una vigencia máxima de seis años.

Las empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas tienen que solicitar la renovación de la acreditación de calidad turística dos meses antes de que expire su vigencia.

Las acreditaciones de calidad y sus renovaciones se otorgarán de conformidad con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

No podrán comercializarse estancias turísticas en viviendas que no hayan obtenido la acreditación de calidad prevista o su renovación.

## **CAPÍTULO V**

### **EMPRESAS TURÍSTICAS DE RESTAURACIÓN**

#### **Art. 53.- Concepto de empresas turísticas de restauración.**

1.- Se entiende por empresa turística de restauración toda aquella cuya actividad principal consiste en la prestación del servicio turístico de restauración.

2.- El servicio turístico de restauración consiste en el suministro de comidas o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento abierto al público en general que cumpla las condiciones establecidas en esta Ley, así como los requisitos de infraestructura, servicios, equipamiento y otras características que se determinen reglamentariamente.

3.- No tendrán la consideración de establecimientos que prestan servicios turísticos de restauración:

a) Aquellos, cualquiera que sea su titular en que el servicio de restauración se preste de forma gratuita o asistencial.

b) Los que sirvan comidas o bebidas a colectivos particulares excluyendo al público en general, tales como comedores universitarios, escolares o de empresa.

c) Los existentes en los establecimientos de alojamiento hotelero, siempre que su explotación no sea independiente de dichos establecimientos.

d) Los que presten servicios de suministro de comidas o bebidas a domicilio.

e) Los prestados en medios de transporte.

f) Los prestados a través de máquinas expendedoras.

g) Los que consistan en servir comidas o bebidas de manera ambulante, es decir fuera de un establecimiento abierto al público, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos, y los que consistan en la venta de bebidas o comidas en instalaciones que se instalan de forma ocasional con motivo de ferias, fiestas o mercados.

4.- La actividad consistente en la explotación de un establecimiento de restauración tendrá la consideración de actividad única pudiéndose ofrecer en el ejercicio de dicha actividad servicios complementarios a los usuarios de servicios turísticos, sin que sea preceptiva la obtención de una licencia de actividades para cada uno de los servicios complementarios que se presten, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa específica y sectorial de los servicios ofertados.

#### **Art. 54.- Clasificación y categorías.**

1.- Los establecimientos de restauración se clasifican en los siguientes tipos:

a) Restaurante. Se entiende por restaurante el establecimiento que dispone de cocina y servicio de comedor independiente en el que se consumen los platos y bebidas que son suministrados.

b) Bar-cafetería. Se entiende por Bar-cafetería el establecimiento que sirve ininterrumpidamente durante su apertura comidas y bebidas para su consumo en barra o mesa del propio establecimiento.

c) Cualquier otro establecimiento de restauración que se determine reglamentariamente.

#### **Art. 55.- Especialización.**

Además de la respectiva categoría los establecimientos de restauración podrán especializarse en función de la diferente temática o de la orientación hacia un determinado producto gastronómico, culinario o enológico, su tipicidad, origen o cualquier otro elemento conceptual que los especialice y diferencie siempre que cumplan los requisitos y condiciones establecidos en la presente Ley y su normativa de desarrollo.

## **CAPITULO VI**

### **EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

#### **Art. 56.- Concepto.**

Se entiende por empresas de intermediación turística las que desarrollan actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

#### **Art. 57.- Clasificación.**

1.- Las actividades de intermediación turística se clasifican en los siguientes tipos:

- a) Agencias de viajes.
- b) Central de reserva.

2.- Reglamentariamente se establecerán los requisitos exigibles a las empresas de intermediación turística.

#### **Art. 58.- Las agencias de viajes**

1. Las agencias de viajes que quieran ejercer actividades con carácter permanente en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears serán objeto de inscripción en los registros insulares correspondientes y en el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos, mediante la declaración responsable de inicio de actividad turística.

2. Son actividades de las agencias de viajes la organización, la oferta y/o la venta de los viajes combinados, entendiéndose como tales la combinación previa de, como mínimo, dos de los elementos que se señalan a continuación, venta u oferta de acuerdo a un precio global, cuando esta prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia:

- a) Transporte.

b) Alojamiento.

c) Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

3. Además de lo mencionado respecto a los viajes combinados, las agencias de viajes podrán ofrecer otros servicios, dentro del marco normativo europeo.

4. El órgano competente para la regulación y la clasificación de las empresas y los establecimientos turísticos determinará la clasificación de las agencias de viajes y acordará, que las agencias de viajes constituyan y mantengan vigente una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios relativos a los viajes combinados, ante los consumidores o usuarios finales. El mencionado acuerdo debe fijar también los importes y las condiciones de las fianzas.

5. Asimismo, las agencias de viajes deberán suscribir una póliza de seguro que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro deberá cubrir la responsabilidad civil de la explotación del negocio, la civil indirecta o subsidiaria y la responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

#### **Art. 59.- Central de reserva.**

Se entiende por central de reserva a la persona física o jurídica que desarrolla la actividad de intermediación turística que consiste principalmente, en reservar servicios turísticos de forma individualizada y que se publicite como tal. Las centrales de reserva no tendrán capacidad para organizar viajes combinados y, en ningún caso podrán recibir de los usuarios de servicios turísticos contraprestación por su intermediación.

## **CAPÍTULO VII**

### **EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS, DE ENTRETENIMIENTO, RECREO, DEPORTIVAS, CULTURALES O LÚDICAS**

#### **Art. 60.- Concepto oferta de actividades complementarias**

1.- A los efectos de esta Ley se entiende por actividad turística complementaria, la ejercida por empresas que se dedican a prestar servicios especializados de contenido cultural, deportivo, recreativo, de turismo activo, comercial, transporte, de organización y consultoría o similares que con su actividad contribuyen a la diversificación de la oferta y desarrollo del turismo.

2.- Las empresas que se dedican a prestar servicios especializados, directamente relacionados con la actividad turística deberán ser objeto de reglamentación cuando no exista una regulación sectorial o así lo requiera la protección de los usuarios.

**Art. 61.- Concepto y clasificación de la oferta de entretenimiento.**

1.- Son establecimientos de oferta de entretenimiento aquellos que abiertos al público se dedican a ofrecer servicios de entretenimiento. Se entiende por servicios de entretenimiento las actuaciones musicales, tanto en vivo como por medios mecánicos o electrónicos, las exhibiciones artísticas variadas, el baile público y en general todas aquellas que se realicen para entretener a los asistentes.

2.- Los establecimientos de oferta de entretenimiento se clasifican en:

a) Salas de fiesta. Son los establecimientos que ofrecen al público servicios consistentes en la presentación de espectáculos artísticos, de pequeño teatro, folclóricos, eróticos, coreográficos, humorísticos, audiovisuales, variedades y atracciones de cualquier tipo en escena o pista, baile público con participación de los asistentes, amenizado mediante la participación humana o medios mecánicos o electrónicos.

b) Salas de baile. Son los establecimientos que ofrecen al público servicio de baile público con participación de los asistentes, amenizado por participación humana o medios mecánicos o electrónicos.

c) Discotecas. Son los establecimientos que organizan baile público con participación de los asistentes, amenizado exclusivamente por medios mecánicos o electrónicos.

d) Cafés-concierto. Son los establecimientos que ofrecen al público amenizaciones musicales mediante participación humana o medios mecánicos o electrónicos sin que exista participación del público ni ningún tipo de baile ni espectáculo.

**Art. 62.- Centros turísticos recreativos o deportivos y actividades de turismo activo.**

1.- Se entiende por centros turísticos recreativos o deportivos aquellos establecimientos que disponen de áreas de gran extensión en las que de forma integrada se sitúan las actividades propias de los parques temáticos, de atracciones, o de carácter recreativo, cultural, deportivo o esparcimiento y otros usos complementarios, con los servicios correspondientes.

2.- Las actividades de turismo activo consisten en la prestación de servicios que permiten el desarrollo de actividades recreativas, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en que se desarrollan sea este aéreo, terrestre, subterráneo, acuático o subacuático y a las que es inherente cierto grado de destreza o experimentación.

3.- Tanto los centros turísticos recreativos como las actividades de turismo activo estarán sujetas a las disposiciones reglamentarias que las regulen especialmente en lo relativo a la seguridad de las personas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICA**

#### **Art. 63.- Información y orientación turística.**

1.- Toda administración turística utilizará todos los medios y sistemas de información oportunos con el objeto de proporcionar y optimizar el conocimiento de la oferta y demanda turística así como para garantizar la atención de peticiones de información externas.

2.- La administración turística competente fomentará el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, tanto en la difusión de los recursos turísticos de las Illes Balears como en las relaciones entre la administración, las empresas turísticas y los usuarios de servicios turísticos.

#### **Art. 64.- Oficinas de turismo.**

1.- Se consideran oficinas de turismo aquellas dependencias abiertas al público, que con carácter habitual facilitan a cualquier persona usuaria, asistencia, información u orientación turística pudiendo prestar otros servicios turísticos complementarios.

2.- Las oficinas de turismo cuya titularidad ostente cada uno de los Consejos Insulares integrarán las redes de oficinas de turismo de Mallorca, Menorca, Ibiza o Formentera, pudiéndose adherir a cada una de estas cuatro redes aquellas otras oficinas de titularidad pública o privada que voluntariamente lo soliciten.

3.- Se entiende por red de oficinas de turismo la que está compuesta por el conjunto de oficinas de titularidad pública o privada que de forma homogénea y bajo una señalización común prestan los servicios que le son propios.

4.- Reglamentariamente se establecerán los servicios comunes de las redes, los requisitos de integración en cada una de ellas y el distintivo o placa oficial de las oficinas de turismo integradas en las mismas.

5.- Para que las oficinas de turismo ajenas a la administración puedan recibir subvenciones, ayudas o colaboración técnica y material será obligatoria su integración en la red de oficinas de turismo de la isla que le corresponda.

#### **Art. 65.- Los guías de turismo.**

1.- La profesión de guía turístico consiste en la actividad que realizan las personas que se dedican profesionalmente con carácter habitual y retribuido a la prestación de servicios de información e interpretación del patrimonio histórico y natural, de los bienes de interés cultural, de los bienes catalogados y del resto de los recursos turísticos de les Illes Balears a los turistas y visitantes, tanto en las dos lenguas oficiales de las Illes Balears como en cualquier otra lengua extranjera que, en todo caso, tendrá que ser acreditada.

2.- El ejercicio de la actividad de guía turístico en las Illes Balears requerirá la obtención de la correspondiente habilitación, otorgada por la administración turística en los términos que se determinen reglamentariamente.

3.- Para poder acceder a la profesión de guía turístico se ha de tener acreditada la cualificación profesional legalmente requerida, que en todo caso tendrá que satisfacer los requerimientos consignados en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales.

4.- De conformidad con lo que establece el artículo 21 del Real Decreto 1837/2008, las personas que aporten un certificado de competencia o un título de formación exigido por otro Estado de la Unión Europea válido para acceder a la profesión de guía turístico o para ejercerla, o que se encuentren en las situaciones que se regulan en los puntos 3, 4 o 6 del artículo mencionado, pueden acceder a la profesión de guía turístico en las Illes Balears y ejercerla. No obstante lo que establece el apartado anterior, las personas interesadas que se encuentren en la situación que prevé el artículo 22 del real Decreto 1837/2008 han de escoger entre realizar un periodo de prácticas o superar una prueba de aptitud, de acuerdo con la regulación que el órgano competente en materia de turismo establezca respecto de esto mediante la correspondiente orden de desarrollo.

De acuerdo con el artículo 71 del Real Decreto 1837/2008, los beneficiarios del reconocimiento de sus cualificaciones profesionales tendrán que poseer los



conocimientos lingüísticos de las lenguas catalana y castellana necesarios para el ejercicio de la profesión en las Illes Balears.

**Art. 66.- Desarrollo de la prestación de servicios turísticos de información.**

Las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas que organicen actividades de información, orientación o asistencia propias de la profesión de guía de turismo, deberán llevarlas a cabo mediante personal que haya obtenido la oportuna habilitación y en su caso haya presentado la correspondiente declaración responsable.

**Art. 67.- Señalización turística.**

El Consejo Insular competente establecerá una señalización turística homogénea que facilite la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes recursos y destinos turísticos.

Toda la señalización turística estará en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y en las dos lenguas extranjeras que mayoritariamente sean empleadas por turistas que acuden a las Illes Balears.

Reglamentariamente se determinará la señalización turística que deba ser utilizada por las administraciones públicas y por los empresarios para identificar e informar sobre los recursos y los establecimientos turísticos.

## **TÍTULO IV**

### **FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **PRINCIPIOS GENERALES**

**Art. 68.- Mejora de la competitividad mediante el desarrollo de turismo sostenible.**

La actividad turística de la Comunidad Autónoma de la Illes Balears se dirigirá hacia la mejora de la competitividad del sector turístico mediante el desarrollo del turismo sostenible, atendiendo principalmente a la preservación y conservación de los recursos turísticos, procurando un correcto y proporcionado aprovechamiento de los mismos, que garantice la perdurabilidad, la conservación y el mantenimiento del legado

natural, cultural, artístico y social de las islas y que contribuya de forma equitativa al crecimiento económico y al bienestar general.

**Art. 69.- Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera como marcas turísticas de las Illes Balears.**

En el marco de lo establecido en materia de publicidad institucional cada uno de los Consejos Insulares tendrá la marca turística global según le corresponda de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera para la promoción y proyección interior y exterior de los recursos y productos turísticos de cada una de las islas.

Cada uno de los Consejos Insulares y respecto de la isla en la que ejerza sus competencias podrá declarar obligatoria la inclusión de los nombres de “Mallorca”, “Menorca”, “Ibiza” y “Formentera” en las campañas de promoción que se establezcan. Dicha obligación podrá incluir la inserción de los logotipos que se acuerden.

**Art. 70.- Planificación Turística.**

1.- Cada uno de los Consejos Insulares, sin perjuicio de la potestad del Gobierno de las Illes Balears para establecer planes de carácter suprainsular, aprobará los planes de promoción y calidad turística de cada una de sus islas que serán de carácter plurianual y que tendrán entre otros los siguientes objetivos:

- a) Definir el modelo y la estrategia de desarrollo turístico de cada una de las islas.
- b) Determinar las principales necesidades, objetivos, prioridades y programas de acción.
- c) Impulsar los recursos turísticos de cada isla.
- d) Adoptar cuantas medidas sean necesarias para la diversificación de la oferta turística y reducir al máximo la estacionalidad.
- e) Establecer medidas que impulsen la competitividad del sector turístico y permitan un desarrollo turístico sostenible y compatible con la protección del entorno, el medioambiente y los recursos turísticos.
- f) Establecer las medidas que sean necesarias para lograr un incremento de la calidad turística.

2.- Los planes de promoción y calidad turística podrán ser revisados en función de la evolución del sector turístico y de la aparición de circunstancias que no hubieran podido ser tenidas en cuenta en el momento de su elaboración.

3.- En el marco de los planes de promoción y calidad turística se podrán elaborar planes encaminados al desarrollo de productos específicos.

4.- Cada uno de los Consejos Insulares promoverá la colaboración con otras administraciones públicas y en las condiciones fijadas en la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía con otros países o regiones extranjeras priorizando aquellas que mayor flujo turístico aportan a las Illes Balears.

#### **Art. 71.- Calidad turística y objetivos.**

1.- La administración turística competente impulsará una estrategia de actuación en materia de calidad turística orientada a la óptima y homogénea atención de los usuarios de servicios turísticos, a la satisfacción de sus expectativas y a su fidelización, a través de la mejora continuada de los productos o servicios de los que hacen uso.

2.- Las actuaciones a desarrollar en el ámbito de la estrategia de calidad turística se podrán articular mediante la adopción de disposiciones reglamentarias concretas sin perjuicio de lo que estuviere dispuesto en el correspondiente plan de promoción y calidad turística sobre esta materia.

#### **Art. 72.- Fomento a la desestacionalización.**

1.- Las distintas administraciones turísticas impulsarán la realización de actividades, planes e iniciativas que redunden en dinamizar el sector turístico en temporada baja y las que contribuyan al alargamiento de la temporada alta.

2.- Los Consejos Insulares podrán aprobar cuantas medidas consideren procedentes y en especial las de promoción de sus respectivas islas destinadas a efectuar actuaciones preferentes que contribuyan a la desestacionalización del sector turístico en las Illes Balears.

3.- Cuando los órganos competentes en materia de turismo establezcan líneas de ayuda o subvenciones, tendrán preferencia las que tengan por objeto el apoyo a establecimientos turísticos que se mantengan abiertos y en funcionamiento un mínimo de ocho meses al año.

4.- Las distintas administraciones deberán adoptar las medidas de índole normativa y de gestión, liquidación y recaudación de ingresos de derecho público, que vayan encaminadas al reconocimiento de beneficios fiscales y otro tipo de incentivos a las empresas turísticas que acrediten estar contribuyendo a la desestacionalización.

Se entenderá, a todos los efectos, que una empresa contribuye a la desestacionalización, cuando acredite un periodo de apertura de al menos ocho meses al

año sin perjuicio de los demás criterios que puedan ser empleados para entender que una empresa contribuye a la desestacionalización.

#### **Art. 73.- Formación e Innovación en turismo.**

1.- La administración turística promoverá la adaptación de la formación en turismo a las necesidades de las empresas turísticas establecidas en las Illes Balears y a la continua transformación del sector turístico, fomentando una formación para el empleo que sea práctica y especializada, atendiendo a las peculiaridades del sector turístico y sus empresas.

2.- Igualmente la administración turística apoyará, fomentará, e impulsará la innovación y la modernización tecnológica de las empresas, los establecimientos y los servicios turísticos, adoptando cuantas medidas y a través de los instrumentos que sean precisos para incrementar la competitividad y sostenibilidad del sector turístico.

3.- La administración turística promoverá la implantación de la formación en turismo en la elaboración de los distintos planes de educación, fomentando la enseñanza del hecho turístico desde la educación primaria, facilitando para ello los recursos materiales y personales necesarios para alcanzar este objetivo.

4.- La administración turística adoptará cuantas medidas sean necesarias para la mejora y desarrollo en la formación, el ejercicio y el perfeccionamiento de las profesiones turísticas, fomentando el impulso a la investigación, desarrollo e innovación en todas aquellas materias que puedan redundar en beneficio del sector turístico y sus profesionales.

#### **Art. 74.- Declaraciones de interés turístico.**

1.- Con la finalidad de impulsar la inversión en complejos, servicios e infraestructuras turísticas de desestacionalización y la mejora de la oferta en las distintas zonas turísticas, el Gobierno de las Illes Balears, el Consejo Insular correspondiente o cualquier Ayuntamiento podrán dentro del ámbito de sus competencias declarar el Interés Turístico de las iniciativas, propuestas y proyectos presentados.

2.- Estas declaraciones se podrán acordar en cualquier momento de la tramitación administrativa, pero sólo tendrá efecto desde la fecha en que se declare el interés turístico de la inversión.

3.- Las inversiones declaradas de interés turístico tendrán en su tramitación un impulso preferente y rápido por parte de cualquier administración de las Illes Balears.

4.- Reglamentariamente se fijaran los supuestos, las condiciones, la clase de suelo y el procedimiento a seguir para obtener la Declaración de Interés Turístico y los efectos de dicha declaración.

**Art. 75.- Ordenación territorial de los recursos turísticos.**

La ordenación territorial de los recursos turísticos de cada una de las islas se realizará según lo dispuesto en esta Ley y el resto de instrumentos de planeamiento.

**CAPÍTULO II**  
**INVERSIÓN, RECONVERSIÓN Y REHABILITACIÓN DE ZONAS**  
**TURÍSTICAS**

**Art. 76.- Inversión pública en zonas afectadas por la estacionalidad.**

Las diferentes administraciones, en base al principio de mejora de la calidad turística y la mejora continua del producto y destino turístico, deberán, dentro del ámbito de sus competencias, realizar las inversiones y las actuaciones de mantenimiento, reparación y reposición en las zonas turísticas que padecen grandes diferencias de densidad poblacional afectadas por la estacionalidad.

Estas actuaciones se realizarán proporcionalmente a los ingresos que estas zonas generan a las administraciones competentes para su ejecución.

**Art. 77.- Zonas turísticas saturadas o maduras.**

1.- El Consejo Insular de cada una de las Islas podrá declarar zona turística saturada o madura al espacio del territorio de la isla sobre la que sea competente, en la que se sobrepase el límite de oferta turística máxima que reglamentariamente se establezca o exista un exceso de oferta o se registre una demanda causante de problemas medioambientales, o en la que por la obsolescencia de la mayor parte de las infraestructuras del sector turístico haya quedado como zona degradada, o existan desequilibrios estructurales que impidan o dificulten un desarrollo competitivo y sostenible de la industria del sector turístico en la zona por la sobrecarga urbanística y ambiental o la sobreexplotación de recursos, o la obsolescencia de sus equipamientos turísticos.

2.- El Consejo Insular competente podrá aprobar planes de revalorización integral de zonas saturadas o maduras tendentes a la mejora, recalificación,

revaloración, rehabilitación o reconversión de la zona, sin necesidad de que el planeamiento de los municipios en que se encuentren estas zonas se encuentre adaptado al plan territorial insular correspondiente.

3.- El procedimiento para la redacción, tramitación y aprobación de los planes de revalorización integral de las zonas saturadas o maduras se iniciará de oficio o a instancia de los municipios interesados o por el ayuntamiento afectado.

4.- La aprobación de los planes de revalorización integral de las zonas saturadas o maduras llevará aparejada la declaración de interés autonómico y turístico debiendo darles la tramitación preferente por parte de todas las administraciones en los términos establecidos en esta Ley y su normativa de desarrollo.

5.- El contenido, requisitos, tramitación y aprobación de estos planes de revalorización integral se determinará reglamentariamente. Mientras no se haya aprobado el reglamento que los regule se tramitarán como planes especiales.

#### **Art. 78.- Reconversión, rehabilitación y cambio de uso.**

1.- En aquellos establecimientos de alojamiento turístico en que por razones de incompatibilidad del uso turístico con la zona en que están situados, por reunir condiciones o elementos de hecho que justifiquen la inviabilidad turística y económica, especialmente en las zonas definidas en los planes de intervención en ámbitos turísticos, o por su notoria obsolescencia cuando no estén ubicados en zonas eminentemente turísticas, se podrá instar ante la administración turística competente su cambio de uso mediante la tramitación de un expediente administrativo en el que queden justificadas dichas condiciones y convenientemente valorada la oportunidad e idoneidad del cambio de uso.

2.- También se podrán plantear el cambio de uso de aquellos establecimientos de alojamiento turístico en los que atendiendo a criterios de racionalidad de planeamiento urbanístico sea igualmente valorada la oportunidad e idoneidad de dicho cambio.

3.- En todo caso, cuando el cambio de uso interesado sea a residencial, el tamaño mínimo de la vivienda autorizable será de 90 metros cuadrados de superficie construida. En todo caso un 10 % del número de viviendas resultantes podrán tener una superficie inferior.

La densidad máxima será de una vivienda por cada 120 m<sup>2</sup> de edificación, debiendo contemplar el proyecto un mínimo del 10 % de la edificación destinada a usos diferentes al residencial de entre los siguientes: establecimiento público, administrativo, comercial, deportivo, docente y/o sociocultural.

Como mínimo cada una de las viviendas resultantes del cambio de uso deberá estar dotada de una plaza de aparcamiento, en la parcela afectada o como máximo a 200 metros de distancia.

Excepcionalmente, mediante la tramitación de un expediente administrativo específico e individual por proyecto, la administración turística competente podrá dispensar el cumplimiento del tamaño mínimo de vivienda autorizable, mediante resolución motivada, debiéndose determinar en dicho expediente el tamaño mínimo de vivienda a autorizar, la densidad, el porcentaje de edificación destinada a otros usos y plazas de aparcamiento necesarias.

4.- A los efectos de esta Ley, se entiende que un establecimiento está obsoleto cuando teniendo una categoría de tres estrellas o inferior, se puedan acreditar elementos fácticos que pongan de manifiesto la falta de competitividad de dicho establecimiento en condiciones normales de explotación y mercado.

5.- En la tramitación del expediente administrativo para determinar la idoneidad del cambio de uso de un establecimiento turístico será preceptivo dar trámite de audiencia al Ayuntamiento en que se encuentre el establecimiento afectado, que deberá emitir informe que no será vinculante para la determinación del cambio de uso.

6.- En todos los casos en que se autorice un cambio de uso, este cambio estará condicionado a una rehabilitación integral del establecimiento afectado.

7.- Cuando por las características técnicas, constructivas, o edificatorias de un edificio en situación de inadecuación conforme a lo dispuesto en el art. 1 de la Ley 8/1988, de 1 de junio de Edificios e Instalaciones Fuera de Ordenación, modificada por la Ley 10 /2010, de 27 de julio, en el que proceda el cambio de uso, y no resulte viable técnica o económicamente la rehabilitación integral de dicho edificio, se podrá proceder a su demolición para su reconstrucción adaptándose a los parámetros que tenía el edificio sobre el que procede el cambio de uso.

8.- En todos los casos en que proceda el cambio de uso, el titular del establecimiento deberá abonar a la administración turística competente en concepto de monetarización de la cesión de aprovechamiento el 5% del presupuesto de ejecución material de la rehabilitación integral o reconstrucción del edificio en el que se haya formalizado el cambio de uso. Dicho valor de cesión sólo se aplicará sobre la superficie construida correspondiente al nuevo uso residencial

9.- Los establecimientos de alojamiento turístico que se encuentren en situación de fuera de ordenación se ajustarán a lo dispuesto en los artículos 2 y 3 de la Ley 8/1988, de 1 de junio de Edificios e Instalaciones Fuera de Ordenación modificada por

la Ley 10/2010 de 27 de julio, aunque el planeamiento municipal que les fuera de aplicación no estuviera adaptado a lo dispuesto por la referida Ley.

10.- Los establecimientos turísticos en que se hayan ejecutado obras de acuerdo con las licencias otorgadas al amparo de este artículo quedarán legalmente incorporadas al planeamiento como edificios adecuados y su calificación urbanística se corresponderá con su volumetría específica.

### **CAPÍTULO III**

#### **PLANES DE MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

##### **Art. 79.- Plan de modernización permanente.**

Todos los establecimientos, las actividades y las empresas turísticas tendrán que superar el plan de modernización permanente que establezca la administración turística en los términos que se fijen reglamentariamente.

##### **Art. 80.- Plan de modernización de los establecimientos turísticos.**

1.- La modernización permanente consistirá en la superación de cualquiera de los planes de calidad homologados o reconocidos por la administración turística competente en materia de planificación.

2.- La administración turística competente en materia de ordenación fijará el orden en que los establecimientos sometidos deban superar los planes de modernización permanente así como la fecha a partir de la que ha de comenzar el proceso, priorizando aquellos que estén ubicados en las zonas definidas por los planes de intervención en ámbitos turísticos.

3.- Los establecimientos turísticos de las zonas que hayan sido objeto de un plan de revalorización integral o de mejora y rehabilitación de las infraestructuras públicas y, en particular, los de alojamiento que se hayan acogido a la regularización sectorial de las plazas turísticas tienen que acreditar en el plazo máximo de un año desde la fecha de recepción de las obras de mejora o rehabilitación o autorización de las plazas, el cumplimiento de un plan de calidad turística para la modernización permanente a que se refiere esta Ley con el objetivo de mejorar las instalaciones de climatización, de prestar nuevos servicios y de establecer medidas de protección del medio ambiente y ahorro de consumo de agua y energía, y la reducción de producción de residuos entre otros.



**Art. 81.- Contenido de los planes de calidad.**

Será requisito imprescindible para la homologación de los planes de calidad el seguimiento, la supervisión y el control de los establecimientos teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- a) Seguridad y habitabilidad para el uso turístico al que se destina.
- b) Medidas e instalaciones de protección contra incendios, así como su mantenimiento.
- c) El cumplimiento de la normativa sanitario-alimenticia.
- d) Instalaciones de electricidad, fontanería, gas y climatización.
- e) La prestación de servicios.
- f) La conservación y mejora del mobiliario y decoración
- g) Aspecto exterior de las instalaciones.
- h) Medidas de protección del medioambiente, consumo de agua y energía y reducción en la producción de residuos.

**Art. 82.- Superación y seguimiento de los planes.**

1.- En caso de que no se supere el plan correspondiente, la administración turística competente otorgará un plazo de un año para ejecutar los incumplimientos. Una vez transcurrido este término sin que se haya ejecutado, por causa imputable al interesado, la administración turística competente, de oficio, declarará la baja temporal del establecimiento, durante la cual se podrán subsanar las deficiencias. Una vez transcurrido el plazo de vigencia de la baja temporal se producirán los efectos previstos en el artículo 87 de esta Ley. El paso a baja temporal no tendrá carácter sancionador.

2.- Una vez comprobada y acreditada la superación del plan correspondiente tal y como esté determinado, se tendrá derecho a obtener la acreditación y reconocimiento de calidad que podrá ser exhibida durante su vigencia.

3.- La administración turística competente comprobará periódicamente el cumplimiento de los planes y podrá en cualquier momento de oficio proceder a la inspección de los establecimientos turísticos.

**Art. 83.- Mejora y ampliación de los establecimientos.**

1.- Las solicitudes de modernización de establecimientos turísticos existentes y que estén situados en suelo urbano o rústico, que se presenten y que tengan por objeto la mejora de los servicios e instalaciones, así calificadas por la administración turística

competente, mediante informe previo, preceptivo y vinculante para la obtención de licencia municipal de obras, quedarán excepcionalmente excluidas de los parámetros de planeamiento territorial, urbanísticos y turísticos, que estrictamente, impidiesen la ejecución, siempre que tengan por objeto potenciar la desestacionalización, la búsqueda o consolidación de nuevos segmentos del mercado y/o mejorar la calidad, la oferta, la seguridad, la accesibilidad y/o la sostenibilidad medioambiental de los establecimientos turísticos.

Se consideran mejoras cualesquiera actuaciones que vayan destinadas a la mejora del establecimiento y a la potenciación o incorporación de todo tipo de servicios.

Se entiende por mejora de instalaciones, entre muchas otras, las actuaciones destinadas a la eliminación de barreras arquitectónicas, la instalación de escaleras de emergencia o de ascensores exteriores, el cerramiento de balcones, porches o distribuidores dentro de un proyecto de remodelación integral de fachadas y el establecimiento de medidas de protección medioambiental relativas al consumo de agua y energía o a la reducción y la mejora de del tratamiento de residuos y todas las relacionadas con la climatización de los edificios.

Se podrá también incorporar cualquier mejora de servicios e instalaciones directamente encaminada a conseguir las finalidades mencionadas o para la búsqueda o consolidación de los nuevos segmentos del mercado, permitiéndose la reordenación y/o reubicación de volúmenes existentes o aprovechamiento del subsuelo.

En ningún caso la mejora de servicios e instalaciones podrá suponer el aumento de plazas, aunque sí su redistribución.

En el mismo trámite, se podrán incrementar el número de plazas autorizadas según lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la presente Ley.

2.- Estas solicitudes se podrán autorizar, aunque esto suponga un incremento relativo de la superficie edificada y de la ocupación, que no podrá exceder en un 10 % de las existentes, o permitidas si estas fueran mayores que las existentes, ni suponer menoscabo de los servicios e instalaciones ya implantadas. Asimismo, el propietario o titular del establecimiento turístico podrá solicitar la dispensa de las condiciones requeridas para el aumento de categoría, si es el caso, que sean imposibles de cumplir como consecuencia de la realidad física del establecimiento. En ningún caso, el resultado final de las dispensas concedidas podrá suponer una desvirtuación de la categoría pretendida.

3.- De acuerdo con las previsiones de los apartados anteriores, se podrán realizar obras, ampliaciones, reformas, demoliciones y reconstrucciones parciales o totales en

los edificios efectivamente destinados a la explotación de alojamientos turísticos siempre que:

a) No supongan un incremento superior a un 10 % de la superficie edificada y de la ocupación existentes, o permitidas si estas fueran mayores que las existentes, sin ocupar la separación a linderos existente o mínima permitida, si esta fuera menor.

b) Estas obras, ampliaciones, reformas, demoliciones o reconstrucciones parciales o totales no supongan un aumento de la altura máxima existente o permitida si esta fuera mayor, excepto en lo estrictamente necesario para la instalación de equipamientos de ascensor o ascensores, escaleras de emergencia, climatización, telecomunicaciones y eficiencia energética.

c) Las edificaciones resultantes se destinen obligatoriamente y queden vinculadas al uso turístico y no supongan incremento de las plazas turísticas autorizadas, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 78 y en la disposición adicional cuarta.

d) Se acuerde la implantación de las medidas de calidad previstas reglamentariamente.

e) En el caso de demolición total, el propietario o titular del establecimiento de alojamiento turístico, podrá reconstruir el establecimiento debiéndose ajustar a las disposiciones vigentes en materia de seguridad, calidad, accesibilidad, instalaciones y climatización.

4.- En los edificios o partes de los mismos que hayan sido legalmente implantados que se encuentren en situación de fuera de ordenación por incurrir en alguna de las causas previstas en el apartado c del artículo 3 de la Ley 8/1988 de 1 de junio de edificios e instalaciones fuera de ordenación, según la modificación de la Ley 10/2010 de 27 de Julio, se podrá realizar cualquier tipo de obra, y siempre que constituyan unidades funcionales completas del establecimiento, también se podrán realizar las obras legalización y de ampliación hasta agotar los parámetros fijados por el planeamiento o en la presente Ley.

A los efectos de esta Ley se entiende por elementos legalmente implantados, todas aquellas construcciones y edificaciones que se hayan construido o construyan de acuerdo con la licencia otorgada. También tendrán esta consideración aquellos edificios que no cumpliendo con esta condición sean susceptibles de legalización en aplicación de este artículo.

5.- De conformidad con lo que establece el art. 16 b) del Real decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley

del Suelo, para otras formas de cumplimiento del deber, en el caso de demolición y reconstrucción y a los efectos de lo previsto en este artículo, el propietario o titular del establecimiento quedará obligado a abonar a la administración turística competente el 5% del valor del presupuesto de ejecución material en el momento de la solicitud. Se podrá optar por abonar la cantidad que resulte de forma fraccionada a lo largo de 10 años, previa presentación del correspondiente aval. Esta prestación se destinará obligatoriamente a la mejora de la zona turística y del entorno.

6.- El Consejo de Gobierno de las Illes Balears podrá aprobar, previa propuesta motivada, que las obras, reformas, ampliaciones, demoliciones y reconstrucciones parciales o totales a las que se refiere los apartados anteriores puedan suponer un incremento superior a un 10 % e inferior a un 40% de la edificabilidad y la ocupación, siempre que vayan destinadas a la apertura de establecimientos de alojamiento turístico, de categoría no inferior a cinco estrellas y en los que, de los proyectos de las reformas o construcciones que supongan un incremento superior al 10 % de la edificabilidad y ocupación, resultase un marcado interés y una notoria conveniencia por la singularidad, importancia y significación por estar elaborados por arquitectos, ingenieros o artistas de afamado renombre y prestigio internacional.

7.- Lo que se establece en los seis apartados anteriores será íntegramente aplicable a las empresas turísticas de alojamiento, y empresas turísticas mixtas. En el caso de los establecimientos de restauración, de oferta complementaria, recreo, entretenimiento, deportiva, cultural o lúdica, se podrán realizar obras, ampliaciones, reformas, demoliciones y reconstrucciones parciales o totales que no supongan un incremento superior a un 10 % de la edificabilidad existente o permitida, si fuese esta mayor, siempre que dichas actuaciones tengan por objeto aumentar la calidad o la modernización de los establecimientos, y especialmente la mejora de los servicios e instalaciones consistentes en mejorar las condiciones de seguridad, accesibilidad o calidad lo que incluye la eliminación de barreras arquitectónicas, las escaleras o salidas de emergencia, o el establecimiento de medidas de protección medioambiental relativas al consumo de agua y energía, o en la reducción y mejora en el tratamiento de residuos.

Estas solicitudes, deberán contar con informe previo, preceptivo y vinculante de la administración turística competente para la obtención de licencia municipal de obras.

8.- Los establecimientos turísticos que hayan ejecutado obras de acuerdo con las licencias otorgadas al amparo de este artículo quedarán legalmente incorporadas al planeamiento como edificios adecuados y su calificación urbanística se corresponderá con su volumetría específica.

9.- En aquellos supuestos en que la ampliación de los establecimientos se produzca por agregación de parcelas o por aprovechamiento discontinuo de la edificabilidad entre parcelas no colindantes, no se computará el exceso de edificabilidad existente en la parcela en que se encuentra el establecimiento y antes de la ampliación a la parcela que se le agrega o a la que se le aplica el aprovechamiento discontinuo.

Cuando la ampliación se produzca mediante la agregación de una parcela colindante o por aprovechamiento discontinuo entre parcelas no colindantes, cualquiera de los servicios del establecimiento de alojamiento turístico, incluido el de pernoctación, se podrá ubicar en la parcela agregada.

En el supuesto de ampliación del número de plazas autorizadas, se podrá ampliar la capacidad del establecimiento hasta el número de plazas resultantes entre la superficie de la parcela agregada y el ratio de 45m<sup>2</sup>/plaza.

10.- El incremento del 10% de edificabilidad y ocupación, así como el aprovechamiento del subsuelo, será de aplicación también en nuevos establecimientos turísticos, si los fines consisten en las mejoras a las que se refiere el presente artículo. Este artículo sólo podrá aplicarse una única vez en cada establecimiento.

#### **Art. 84.- Fomento del acceso a las subvenciones estatales.**

La Oficina Única de la Administración Turística a que se refiere el art. 22 de esta Ley facilitará el acceso a los propietarios o titulares de los establecimientos turísticos de las subvenciones o ayudas para la rehabilitación y mejora previstos en el plan estatal de renovación de instalaciones turísticas y la presentación de las solicitudes para la regularización sectorial de plazas turísticas.

#### **Art. 85.- Suplemento autonómico de las subvenciones estatales.**

El Gobierno de las Illes Balears y cada uno de los Consejos Insulares podrán establecer ayudas o subvenciones complementarias a las estatales a que se refiere el art. anterior.

### **CAPÍTULO IV**

## **BAJAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

### **SECCIÓN I**

#### **CLASES DE BAJAS**

**Art. 86.- Bajas de los establecimientos de alojamiento turístico.**

1.- Los propietarios de los establecimientos de alojamiento turístico y sus explotadores, con el consentimiento expreso de los propietarios, comunicarán la baja temporal o definitiva de su actividad a la administración competente, que la inscribirá en el correspondiente registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

2.- Las bajas temporales o definitivas también podrán ser acordadas de oficio por la administración turística competente, previa instrucción del expediente pertinente y la notificación de su resolución al titular de la propiedad y de la explotación según el caso y en los términos y condiciones previstos en esta Ley y reglamentariamente.

**Art. 87.- Baja temporal.**

1.- Los establecimientos podrán estar en situación de baja temporal durante el término máximo de dos años, con una prórroga de un año, de conformidad con el procedimiento que se determine reglamentariamente. En caso de que no se solicite la reapertura de los establecimientos antes de la expiración de este plazo, la administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a la situación de baja definitiva.

2.- En ningún caso se podrá producir la reapertura de un establecimiento turístico que se encuentre en situación de baja temporal una vez que haya expirado el término de vigencia o cuando no haya superado el plan de modernización correspondiente.

**Art. 88.- Baja definitiva.**

1.- La baja definitiva de un establecimiento de alojamiento turístico comprenderá la de la autorización turística sectorial otorgada en su momento o la pérdida de los efectos de la declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa presentada, y la de la totalidad de las plazas del establecimiento. Esto no obstante, se podrán dar de baja definitiva un número determinado de plazas turísticas en los supuestos de reformas del establecimiento turístico, las cuales no computarán a los efectos del intercambio previsto en el apartado 1 del artículo siguiente.

2.- En todo caso la baja definitiva implicará la revocación de las autorizaciones turísticas del establecimiento y la cancelación de la inscripción en el registro insular de de empresas, actividades y establecimientos turísticos, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 91.

## SECCIÓN II

### DE LA BAJA DEFINITIVA COMO REQUISITO PARA EL INICIO DE UNA ACTIVIDAD TURÍSTICA REFERIDA A ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO Y PARA AMPLIACIÓN DE PLAZAS

#### **Art. 89.- Disposición general.**

1.- La eficacia de una declaración responsable de inicio de actividad turística o de la comunicación previa referida a un establecimiento de alojamiento turístico y la inscripción en el registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos correspondiente, así como la ampliación de plazas y su inscripción, está condicionada a la baja definitiva de un establecimiento de alojamiento turístico, que no se encuentre en situación de baja temporal a la entrada en vigor de la presente ley de conformidad a lo previsto en esta sección.

Será requisito imprescindible para la eficacia de las declaraciones responsables de inicio de actividades turísticas y su posterior inscripción que la baja definitiva mencionada en el apartado anterior se haya producido dentro de la misma isla.

2.- El interesado en iniciar una actividad de alojamiento turístico que necesite la baja definitiva de un establecimiento y no dispusiese de un establecimiento propio que pueda dar de baja, podrá obtenerlo de particulares, de la administración turística competente o de los organismos previstos en el artículo 92 de la presente ley.

3.- La administración turística competente podrá utilizar los establecimientos turísticos dados de baja definitiva de oficio para permitir nuevos establecimientos hoteleros a partir de cuatro estrellas o la ampliación de los ya existentes de estas categorías.

4.- Igualmente la administración turística competente determinará reglamentariamente las condiciones en que se pueden inscribir los establecimientos mencionados.

A estos efectos, podrán tener en cuenta índices de congestión de la zona en que se quiera ubicar el nuevo establecimiento, derivados de parámetros tales como la densidad de la población en relación con los metros cuadrados de playas, espacios libres públicos y equipamientos deportivos públicos y privados.

Periódicamente se publicarán en el BOIB una lista actualizada con el número de plazas existentes en su ámbito insular.

En todo caso, los establecimientos que se acojan a este supuesto tendrán un orden de preferencia, de acuerdo con los criterios siguientes:

- a) Superior categoría del establecimiento.
- b) Ofertas que presenten un mayor número de metros construidos por plaza.
- c) Mayor proporción de trabajadores fijos.

d) Contribución a la desestacionalización, para lo que se tendrá en cuenta la dotación de climatización o calefacción, piscina climatizada y todas las instalaciones y elementos que permitan y posibiliten la apertura del establecimiento durante todo el año.

e) Instalaciones y espacios deportivos

f) Ubicación del establecimiento en municipios o zonas de crecimiento negativo o en declive de manera que se contribuya a desarrollarlos económicamente.

g) Los factores ambientales y la calidad de los espacios turísticos.

5.- El número máximo de nuevas plazas a inscribir por la administración competente en la forma prevista en el puntos 1 de este artículo se determinará con aplicación al número de plazas dadas de baja definitiva de la operación aritmética siguiente:

$$N = \text{Sumatorio } (K_i \times X)$$

En esta operación:

- a) N es el número de plazas que se tiene que autorizar.
- b) X es el número de plazas que se dan de baja definitiva.
- c)  $K_i$  es:
  - c.1) Para las 100 primeras plazas dadas de baja definitiva igual a 2.
  - c.2) Para las comprendidas entre la 101 y la 200 igual a 1,75.
  - c.3) Para las comprendidas entre la 201 y la 300 igual a 1,5.
  - c.4) Para las que excedan de 300, igual a 1.

6.- En los supuestos de demolición del inmueble y cuando la parcela pase gratuitamente a formar parte del sistema de espacios libres públicos o resulte clasificada con cualquier otra clasificación urbanística que suponga su inedificabilidad la propiedad podrá optar por:

a) Beneficiarse de la reducción de la ratio turística prevista en el sistema de reconversión previsto en los planes territoriales insulares, que se aplicarán a todos los establecimientos de alojamiento turístico.

b) Por incrementar en un 50 % los valores de los coeficientes  $K_i$ .



7.- El cómputo del número de plazas para nuevos establecimientos de alojamiento se tendrá que hacer de la manera siguiente:

a) Para los apartamentos turísticos, dos plazas por estudio proyectado y tres plazas por apartamento de un dormitorio, además de dos plazas más por cada dormitorio que se proyecte.

b) Para los demás establecimientos de alojamiento, dos plazas por habitación, pudiéndose computar hasta el 10 % del total de las habitaciones de que se disponga como individuales. Las habitaciones con sala de estar se tendrán que computar como dos plazas por cada baño de que dispongan.

No computarán a efectos de este artículo y a efectos del cómputo global de cualquier establecimiento, las camas supletorias destinadas a niños menores de doce años.

En el caso de los hoteles de ciudad podrán computarse hasta el 90% del total de las habitaciones como individuales.

#### **Art. 90.- Excepciones a la disposición general.**

1.- Se excluyen de lo que dispone el artículo anterior las empresas y los establecimientos de alojamiento turístico siguientes:

a) Los establecimientos de alojamiento de turismo rural.

b) Las viviendas comercializadas por empresas de estancias turísticas.

c) Los establecimientos de alojamiento a partir de cuatro estrellas que se ubiquen en las zonas calificadas como aptas para hoteles de ciudad por los instrumentos de planeamiento general o en edificios amparados por la legislación reguladora del patrimonio histórico.

d) Los alojamientos de turismo de interior.

e) Los establecimientos de alojamiento de cinco estrellas que además de cumplir con la normativa que los regula, dispongan, o bien de 70 m<sup>2</sup> de edificación total por plaza con un mínimo de 20 m<sup>2</sup> dedicados a instalaciones complementarias al servicio de los clientes, o bien de 100 m<sup>2</sup> por plaza de parcela no necesariamente de uso turístico destinados a instalaciones deportivas, recreativas o aquellas que fomenten la desestacionalización.

f) Los establecimientos de alojamiento de cinco estrellas ubicados en suelo rústico siempre que vayan ligados a un gran equipamiento deportivo, recreativo, cultural, o cualquier otro uso que claramente contribuya a la desestacionalización con

un máximo de 450 plazas, previa resolución favorable del Consejo de Gobierno de las Illes Balears a propuesta motivada.

g) Los establecimientos de alojamiento de cinco estrellas cuando por la singularidad, importancia y significación de un proyecto de arquitectura elaborado por arquitectos de afamado renombre y prestigio internacional, resultase un marcado interés y una notoria conveniencia por el atractivo que pueda suponer para la isla en que estuviese proyectado.

h) Los ubicados en las zonas turísticas de la isla de Menorca que se determinan en las normas de ordenación territorial correspondiente.

2.- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones exigidas, supondrá la pérdida de la excepcionalidad y en consecuencia, la revocación de la autorización turística y/o de la inscripción en los registros correspondientes.

3.- La baja definitiva de los establecimientos indicados en este artículo no podrá utilizarse a los efectos de lo que dispone el artículo anterior.

#### **Art. 91.- Régimen de los establecimientos dados de baja definitiva.**

1.- Los establecimientos dados de baja definitiva se podrán acoger a cualquiera de las posibilidades siguientes:

1.1.- La reapertura del establecimiento mediante la presentación de una nueva declaración responsable de inicio de actividad turística siempre que se reúnan las siguientes condiciones:

a) El establecimiento deberá reunir como mínimo la categoría de cuatro estrellas o cuatro llaves.

b) En el caso de que el establecimiento hubiera sido dado de baja definitiva de oficio deben quedar subsanadas las deficiencias que motivaron la baja definitiva de dicho establecimiento.

c) Deberá cumplir los planes de modernización y calidad que estén vigentes en el momento de la reapertura.

d) En caso de que el titular del establecimiento haya recibido algún tipo de remuneración o compensación por la baja definitiva de dicho establecimiento deberá adquirir el número de plazas a través del organismo a que se refiere el artículo siguiente.

Cuando el establecimiento se hubiera dado de baja de oficio o a instancia de su titular sin que se hubiera obtenido remuneración o compensación por la baja definitiva de dicho establecimiento, se podrá proceder a su reapertura mediante la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística con el mismo número de plazas

que tenía cuando se dio de baja definitiva. En el caso de que, ajustándose a la presente Ley y al resto de la normativa que resulte de aplicación, el establecimiento pudiera tener mayor número de plazas y así se hiciera constar en la declaración responsable de inicio de actividad, el titular del establecimiento deberá adquirir, a través del organismo a que se refiere el artículo siguiente, la diferencia de las plazas por las que se presenta la nueva declaración responsable de inicio de actividad y las que tenía el establecimiento cuando se dio de baja definitiva.

e) El titular del establecimiento dado de baja definitiva durante más de dos años, y que pretenda su reapertura, deberá comunicar este hecho a la administración con una antelación mínima de un mes a la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad. Durante este plazo la administración podrá incoar el correspondiente expediente de expropiación forzosa por razón de utilidad pública atendiendo al impacto ambiental que el establecimiento dado de baja definitiva produzca en el entorno. Si el expediente de expropiación se incoase transcurrido este plazo, la administración deberá indemnizar además del valor de expropiación todos los gastos e inversiones realizados o que se hubieran ocasionado con motivo de la reapertura del establecimiento.

1.2.- Solicitar la incoación del expediente para el cambio de uso del inmueble o de la parcela de conformidad a lo que se dispone en el artículo 78 de la presente Ley.

1.3.- La demolición del inmueble y que la parcela pase a formar parte del sistema de espacios libres públicos o sea calificada de forma que suponga su inedificabilidad.

1.4.- La demolición del inmueble para su reconstrucción posterior, de acuerdo con los parámetros urbanísticos vigentes en la zona de que se trate.

1.5.- El destino del inmueble a un uso no turístico, previa renovación o reforma del inmueble, si fuese necesario, en los términos y las condiciones que establezca el planeamiento urbanístico vigente.

2.- Los establecimientos en situación de baja definitiva dispondrán del plazo de dos años, a contar desde la entrada en vigor de la presente Ley, para optar entre alguna de las posibilidades previstas en este artículo sin que les sea de aplicación la legislación que regula las expropiaciones forzosas de inmuebles por razón de utilidad pública, atendiendo al impacto ambiental que producen en el entorno.

#### **Art.- 92.- Gestión de las plazas dadas de de baja definitiva.**

1.- En cada uno de los cuatro ámbitos insulares, Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera, se podrá crear un organismo que estará participado por la administración

turística competente, por el sector empresarial de alojamiento turístico y por entidades de crédito sin finalidad de lucro.

2.- El objetivo de este organismo será el asesoramiento y la gestión de operaciones destinadas a la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad turística que necesite la baja definitiva de un establecimiento turístico dentro del mismo ámbito insular.

3.- Estos organismos crearán una bolsa de plazas que estará integrada por la adquisición de las siguientes:

a) Las plazas correspondientes a establecimientos dados de baja definitiva por los titulares voluntariamente.

b) Las plazas correspondientes a establecimientos turísticos dados de baja definitiva por la administración competente de oficio, y que en consecuencia las plazas sean transmitidas a los organismos a que se refiere este artículo.

c) Las plazas correspondientes a establecimientos turísticos dados de baja definitiva y no utilizadas en su totalidad por las personas interesadas que presenten la declaración responsable de inicio de actividad turística correspondiente a un establecimiento de alojamiento turístico.

4.- La persona interesada en presentar la declaración responsable del inicio de actividad turística que necesite baja definitiva de un establecimiento turístico podrá recurrir a este organismo para adquirirla, lo que se acreditará mediante certificación expedida a estos efectos.

5.- Reglamentariamente se regulará el procedimiento, las condiciones y los requisitos de lo que se dispone en este artículo.

### **Art. 93.- Tratamiento de la bolsa de plazas, fondos recaudados, destino.**

1.- Los ingresos obtenidos mediante la gestión de la bolsa de plazas se tienen que destinar a la realización, en exclusiva y en el ámbito insular respectivo a cada una de las islas, a las actuaciones que determine el organismo gestor de la bolsa de plazas turísticas, y que tengan por objeto:

a) Rehabilitar zonas turísticas mediante operaciones de esponjamiento entre otras.

b) Incentivar la reconversión de establecimientos de alojamiento turístico obsoletos en proyectos sociales, culturales, educativos o lúdicos y deportivos que, en todo caso, tiene que preservar el medioambiente.

c) Fomentar de manera directa e indirecta, cualquier actividad que persiga la competitividad, la diversificación y la desestacionalización de la oferta turística de cada una de las islas.

d) Desarrollar proyectos para incrementar la calidad de la oferta turística.

e) Impulsar proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica ( I+D+I ) que tengan relación con el ámbito turístico.

f) Llevar a efecto cualesquiera otras actividades con el objetivo de mejorar la calidad de las infraestructuras turísticas, su competitividad, diversificar y desestacionalizar la oferta y consolidar la posición de liderazgo en materia turística.

2.- La preselección de actividades y proyectos se iniciará durante la tramitación de las regularizaciones mediante un informe relativo a su viabilidad técnica y económica.

3.- A medida que se recauden los fondos procedentes del procedimiento descrito en los artículos anteriores, el organismo gestor seleccionará y ejecutará definitivamente los proyectos viables que se ajusten a la recaudación obtenida.

## **TÍTULO V**

### **CONTROL DE CALIDAD TURÍSTICA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **LA INSPECCIÓN TURÍSTICA**

##### **Art. 94.- Ejercicio de la inspección de turismo.**

Las facultades de control y verificación del cumplimiento de lo establecido en esta Ley y de las disposiciones que la desarrollen, corresponde a la administración turística competente que ejercerá la función inspectora y sancionadora en materia de turismo en el ámbito insular que le corresponde a través de la inspección de turismo.

##### **Art. 95.- Funciones de la inspección de turismo.**

La inspección en materia de turismo tendrá las funciones siguientes:

a) La comprobación y control del cumplimiento de la normativa turística aplicable, especialmente en la persecución de las actividades clandestinas y la oferta ilegal.

b) Velar por el respeto a los derechos de los usuarios de servicios turísticos.

c) Verificar los hechos causantes de reclamaciones y denuncias e investigar aquellos que puedan ser constitutivos de infracción de la normativa turística de acuerdo con lo previsto en la presente Ley.

d) Comprobar la existencia de las infraestructuras y los servicios obligatorios impuestos por la legislación turística.

e) Emitir informes en materia de su competencia.

f) Informar y asesorar a las personas interesadas, cuando así lo requieran sobre sus derechos y deberes, así como sobre el cumplimiento y aplicación de la normativa turística vigente.

g) Levantar y tramitar las actas de inspección extendidas en el ejercicio de la función inspectora.

h) Intervenir en la clausura o suspensión de la actividad turística, participando en ella, llevándola a cabo directamente si aquellas son adoptadas como medida provisional por los inspectores de turismo, en los supuestos regulados por la normativa turística.

i) Cualquier otra función inspectora que le venga atribuida por una norma de rango legal o reglamentario.

#### **Art. 96.- Los servicios de la inspección de turismo.**

1.- Las funciones inspectoras en el ámbito insular correspondiente serán ejercidas por la administración turística competente a la que se adscribirán los correspondientes servicios de inspección que tendrán la estructura que se determine reglamentariamente.

2.- El personal funcionario de los servicios de inspección, en el ejercicio de su cometido en materia turística tendrá la consideración de agente de la autoridad, teniendo la protección y las facultades que le atribuya la normativa vigente. A estos efectos, contarán con la correspondiente acreditación que deberán exhibir en el ejercicio de sus funciones.

3.- En el ejercicio de sus funciones inspectoras, el personal inspector tendrá total independencia, sin perjuicio de la dependencia de sus superiores jerárquicos debiendo dar cumplimiento a sus instrucciones.

4.- La administración turística competente garantizará la formación continuada y específica del personal de la inspección de turismo, en todas las materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

#### **Art. 97.- Deber de colaboración con la inspección de turismo.**

1.- Los titulares de las empresas turísticas, los representantes o encargados de cada establecimiento tienen la obligación de colaborar con el personal inspector y permitir y facilitar la visita a las dependencias e instalaciones, el control de los servicios y en general todo lo que proporcione un conocimiento y una calificación mejor y más ajustada de la situación y de los hechos inspeccionados.

2.- Los servicios de inspección podrán solicitar toda la documentación e información directamente relacionada con el cumplimiento de sus funciones.

#### **Art. 98.- Facultades de los inspectores de turismo.**

1.- Los inspectores de turismo en el cumplimiento de sus funciones, podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de la Policía Local de acuerdo con la legislación aplicable.

2.- Los inspectores de turismo están facultados para acceder y permanecer libremente por el tiempo necesario en los establecimientos turísticos y en el lugar de desarrollo de las actividades turísticas para el ejercicio de sus funciones.

3.- Los inspectores de turismo pueden requerir motivadamente la comparecencia de los interesados en las dependencias administrativas, haciendo constar expresamente el objeto de la citación, de acuerdo con la legislación reguladora del procedimiento administrativo.

#### **Art. 99.- Deberes de los inspectores de turismo.**

Los inspectores de turismo, en el ejercicio de la actuación inspectora tendrán los siguientes deberes:

- a) Exhibir la acreditación de su condición al iniciar su actuación inspectora.
- b) El personal de la inspección de turismo está obligado a cumplir con el deber de secreto profesional y mantener la confidencialidad de la actuación inspectora.
- c) El personal inspector debe observar el respeto y la consideración debida a las personas interesadas, informándoles de sus derechos y deberes a fin de facilitar su cumplimiento.
- d) Realizar la actuación inspectora con la mayor celeridad y discreción, procurando que tenga la mínima repercusión en la actividad turística de que se trate.

#### **Art. 100.- Deberes del titular de la actividad turística y personal empleado.**

Los titulares de la actividad turística, sus legales representantes, el personal empleado debidamente autorizado o en su defecto las personas que se encuentran al

frente de la actividad en el momento de la inspección, tienen el deber de facilitar a los inspectores de turismo el acceso a las instalaciones y dependencias donde se desarrolle la actividad. Asimismo, deberán facilitar tanto el examen de los documentos relacionados con la actividad turística facilitando la obtención de copias o reproducciones de dicha documentación, como la comprobación de cuantos datos sean precisos para los fines de la inspección.

**Art. 101.- Coordinación interadministrativa.**

Las infracciones y deficiencias detectadas en el ejercicio de la actividad de inspección turística que incidan en el ámbito competencial de otros órganos tanto de la misma administración como de otras administraciones públicas, serán comunicadas a estos, especialmente las relacionadas con las administraciones competentes en materia de urbanismo, licencias de actividades e inspección y gestión tributaria. Igualmente, dichos órganos deberán poner en conocimiento de los órganos competentes en materia de turismo las infracciones y deficiencias turísticas que en el ejercicio de sus funciones detecten.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se aplicará especialmente a las infracciones que cualquier administración detecte en materia de oferta ilegal y clandestina, respecto de las cuales todas las administraciones adoptarán, dentro del ámbito de su competencia, cuantas medidas cautelares, provisionales o definitivas sean necesarias para erradicar dicha oferta ilegal o clandestina.

**Art. 102.- Actas de inspección.**

1.- De cada inspección practicada, el personal inspector actuante levantará un acta que recogerá el resultado de la inspección y que se ajustará al modelo oficial que se determine reglamentariamente.

2.- En el acta deberán figurar los datos de identificación personal del titular de la actividad turística, de quien le represente legalmente o del personal empleado debidamente autorizado o, en su defecto, de las personas que se encuentren al frente de la actividad en el momento de una inspección y, en su caso, los datos de identificación fiscal, el lugar y la hora, la identificación de las personas comparecientes y la exposición de los hechos. Asimismo, se harán constar, en su caso, las circunstancias y datos que contribuyan a determinar la posible existencia de una infracción administrativa, así como las demás circunstancias concurrentes.



3.- Las actas podrán ser de constancia de hechos, de obstrucción, de conformidad o de infracción.

4.- Las actas de infracción siempre deberán reflejar los preceptos que el inspector considere infringidos sin que esto suponga un pronunciamiento definitivo de la administración sobre los cargos imputados.

5.- Las actas deberán ser firmadas por el inspector actuante y por el titular de la actividad turística o, en su defecto por quien le represente legalmente o por el personal empleado debidamente autorizado. En su defecto, la firma corresponderá a las personas que se encuentren al frente de la actividad en el momento de la inspección. La firma acreditará la notificación, el conocimiento del acta y de su contenido pero no implicará su aceptación. La negativa a firmar el acta se hará constar en esta y no supondrá la paralización o el archivo de las posibles actuaciones siguientes motivadas por el contenido del acta. En todo caso se entregará o remitirá una copia del acta al interesado.

6.- Las actas de inspección levantadas y firmadas por los inspectores de turismo, de acuerdo con los requisitos establecidos con la normativa aplicable, tienen presunción de certeza y valor probatorio de los hechos constatados, sin perjuicio de las pruebas que los interesados puedan aportar o señalar en defensa de sus derechos e intereses.

## **CAPÍTULO II**

### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

#### **Art. 103.- Infracciones administrativas y sus clases.**

1.- Se consideran infracciones administrativas en materia de turismo las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

2.- Reglamentariamente, dentro del marco establecido en esta Ley, se podrá complementar o especificar el contenido de las conductas constitutivas de infracción administrativa en materia de turismo.

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

4.- La comisión de una infracción administrativa en materia de turismo dará lugar a la tramitación del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo previsto en el presente capítulo.

#### **Art. 104.- Personas responsables.**

1.- Son responsables de las infracciones administrativas en materia de turismo las personas físicas y jurídicas públicas o privadas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas como tales en la presente Ley.

2. El titular de la explotación, empresa o actividad turística será responsable administrativamente de las infracciones que cometan los trabajadores empleados o terceras personas que sin tener vinculación laboral realicen prestaciones comprendidas en los servicios contratados por este.

3.- Los titulares de la explotación, empresa o actividad a los que se hubiera impuesto una sanción como consecuencia de la infracción cometida por el personal empleado o terceras personas que prestasen los servicios contratados por este podrán ejercitar las acciones de repetición que les correspondan contra los autores materiales de la infracción que ocasione la sanción.

#### **Art. 105.- Infracciones leves.**

Se consideran infracciones leves:

a) La inexactitud en el cumplimiento de las obligaciones de comunicación o de información con la administración turística competente en la materia o a los usuarios de servicios turísticos.

b) La falta de hojas oficiales de reclamación.

c) La no exhibición de los distintivos acreditativos de la clasificación y, en su caso, categoría.

d) La exhibición de distintivos acreditativos de la clasificación o, en su caso, de la categoría, que no cumplan las formalidades exigidas.

e) No dar publicidad a cuantos extremos fueran exigibles por la normativa turística.

f) No poner los precios a disposición de los usuarios de servicios turísticos o no darles la obligada publicidad.

g) No expedir o expedir incorrectamente las facturas o los recibos de las cantidades abonadas por los servicios contratados.

h) No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos cuando no se cause perjuicio a los clientes.

i) Las deficiencias en las condiciones de limpieza, en el funcionamiento de las instalaciones o en el mobiliario o enseres que formen parte de la explotación de la actividad turística.

j) El trato incorrecto o descortés así como las deficiencias en la prestación del servicio por parte del personal empleado en cuanto a la debida atención y trato con los clientes.

k) La inexactitud, falsedad u omisión de cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a la declaración responsable o a la comunicación previa que no esté tipificada como infracción grave o muy grave.

l) La comercialización de establecimientos que no estén inscritos en el registro insular de empresas actividades y establecimientos turísticos correspondiente.

m) El otorgamiento de contratos sin hacer constar el número de registro del establecimiento o empresa contratada.

n) La falta continuada de actividad turística, durante más de tres meses en las agencias de viajes, o durante más de un año en el resto de establecimientos turísticos sin haber comunicado la inactividad o baja temporal.

ñ) El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas y cancelaciones.

o) El incumplimiento de lo dispuesto en la normativa turística sobre el periodo de apertura.

p) El incumplimiento de las obligaciones formales establecidas por la legislación turística relativas a documentación, libros o registros, así como la no conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido reglamentariamente.

q) Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, prohibiciones y obligaciones establecidos en la normativa turística que no esté tipificado como infracción grave o muy grave en esta Ley.

r) La negativa después de haber sido requerido para ello, a facilitar al cliente las hojas de reclamación o en su caso negarse a facilitar los datos del establecimiento.

#### **Art. 106.- Infracciones graves.**

Se consideran infracciones graves:

a) Incumplir las obligaciones de comunicación o de información con la administración turística competente o con los usuarios de servicios turísticos.

b) La falta de comunicación a la administración turística competente del cambio de titularidad en la propiedad o en la explotación del establecimiento

c) La utilización de denominación, grupo, categorías o clasificaciones diferentes a las establecidas en esta Ley o en las disposiciones que las desarrollen.

d) La utilización de denominaciones para una actividad turística que puedan inducir a error sobre la clasificación, categoría o características de aquella.

e) La oferta o comercialización de estancias turísticas en viviendas que no reúnan los requisitos o las condiciones establecidas en el capítulo IV del título III de esta Ley.

f) Permitir en una vivienda de su propiedad que no reúnan los requisitos o las condiciones establecidas en el capítulo IV del título III de esta Ley la oferta o comercialización de estancias turísticas

g) La publicidad, contratación o comercialización de establecimientos, actividades o empresas que no hayan presentado la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa cuando estas sean exigibles por la normativa turística.

h) La realización o prestación de servicios de actividades turísticas por quien no tenga la preceptiva habilitación exigida por las normas en vigor, o que no hayan presentado la declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa siempre que reúna todos los requisitos necesarios para poder obtenerla.

i) Difundir a través de Internet u otros medios de comunicación información o expresiones que puedan inducir a error sobre los elementos esenciales de la actividad turística y sobre los precios.

j) No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos cuando cause perjuicio a los usuarios de servicios turísticos.

k) Que por parte de cualquier establecimiento de alojamiento turístico explotado bajo la modalidad de pensión completa integral se permita la extracción de alimentos o bebidas de dicho establecimiento para ser consumidos fuera del mismo, salvo que sean paquetes de excursiones organizadas.

l) La realización de modificaciones no sustanciales en la estructura de los establecimientos que supongan disminución de la calidad, sin la declaración responsable de inicio de actividad o comunicación previa.

m) El incumplimiento de los términos fijados en los contratos para la prestación de servicios turísticos, si redundan en fraude o engaño en relación a los aspectos esenciales y notorios de estos servicios.

n) La reserva confirmada de plazas de alojamiento en un número superior a las disponibles siempre que se produzca una sobreocupación efectiva.

ñ) El cobro de precios superiores a los contratados.

o) Instalar o superar unidades de acampada distintas a las previstas por la normativa turística.

p) No mantener vigentes los seguros, fianzas u otras garantías equivalentes en las cuantías exigidas por la normativa turística.

q) Organizar actividades de información o asistencia propias de la profesión de guía de turismo mediante personal que no haya obtenido la habilitación correspondiente.

r) La admisión en los campings o campamentos de turismo de personas que acampan con carácter permanente o residencial.

s) El incumplimiento de la oferta sobre viaje combinado recogida en el folleto informativo siempre que cause perjuicio a los clientes.

t) La publicidad que pueda producir engaño sobre los elementos esenciales, las prestaciones o servicios que integren el paquete turístico o el servicio combinado y que figuren en catálogos, folletos, publicidad u ofertas específicas de las empresas y actividades turísticas.

u) Incumplir el régimen previsto en la normativa reguladora de viajes combinados para los supuestos de no confirmación de la reserva, modificación de los elementos esenciales o de resolución de contrato.

v) Incumplir el régimen de entrada y permanencia en los establecimientos turísticos.

w) La realización de actividades en dependencias de los establecimientos turísticos que infrinjan la normativa turística..

x) La utilización del solar, inmueble o establecimiento afectado para una finalidad distinta de la recogida en el proyecto autorizado o en la declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa.

y) La obstaculización a la labor inspectora cuando no llegue a imposibilitarla.

z) Las infracciones leves cuando doce meses antes de cometerlas, el responsable de estas, haya sido sancionado mediante resolución definitiva por la misma infracción tipificada como leve.

aa) Permitir la venta ambulante en los establecimientos turísticos u organizar paradas en viajes o excursiones donde se practique la venta ambulante.

bb) La negativa u obstrucción a la actuación de los servicios de inspección cuando esta impida el ejercicio de las funciones que legalmente o reglamentariamente les estén atribuidas.

### **Art. 107.- Infracciones muy graves.**

Se consideran infracciones muy graves:

a) La inexactitud, falsedad, omisión o la alteración de los aspectos sustanciales para el otorgamiento de la autorización, el título, la licencia o la habilitación preceptiva en los datos incluidos en la declaración responsable de inicio de actividad turística o en la comunicación previa.

b) La realización de la actividad turística sin haber presentado la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística o comunicación previa.

c) No prestar o prestar deficientemente los servicios debidos siempre que se cause un perjuicio grave a los usuarios de servicios turísticos.

d) La realización de obras de construcción en los establecimientos sin la comunicación correspondiente si estas obras suponen modificación sustancial referente a la calidad, número de plazas o condiciones determinantes en la clasificación o capacidad.

e) La prestación de servicios, incumpliendo la normativa en vigor, en condiciones que puedan afectar a la seguridad de las personas.

f) La emisión o vertido de cualquier clase a la atmósfera, al suelo, a la playa o a las aguas terrestres o marítimas por parte de las instalaciones de los establecimientos turísticos que supongan daños graves a los recursos naturales o al medio ambiente.

g) 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 participación en la actividad turística.

h) Las infracciones graves, cuando doce meses antes de cometerlas, el responsable de las mismas haya sido sancionado, mediante resolución definitiva, por infracción tipificada como grave.

### **Art. 108.- Prescripción de las infracciones.**

1.- Las infracciones previstas en esta Ley prescribirán en los siguientes plazos: las infracciones muy graves a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

2.- El plazo de prescripción de las infracciones se computará desde el día en que se hubieran cometido. No obstante, cuando se trate de infracciones continuadas, el plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que se realizó el último hecho constitutivo de la infracción. Cuando se trate de infracciones permanentes dicho plazo comenzará a contar desde el momento en que se eliminó la situación ilícita.

#### **Art. 109.- Clases de sanciones.**

Las infracciones de la normativa turística darán lugar a la imposición de las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Cambio de categoría del establecimiento a una categoría inferior a la que posea.
- d) Suspensión temporal, hasta un máximo de doce meses, de la actividad de la empresa o del ejercicio profesional individual.
- e) Revocación de la habilitación otorgada por la administración turística competente, o pérdida de los efectos de la declaración responsable de inicio de actividad turística, o comunicación previa presentadas.
- f) Clausura temporal o definitiva del establecimiento.

#### **Art. 110.- Sanciones.**

1.- Las infracciones calificadas como leves serán sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 4.000 euros.

El apercibimiento procederá en los casos de infracciones leves cuando no haya reincidencia y atendidas las circunstancias y el criterio de proporcionalidad no se estime conveniente la imposición de multa.

2.- Las infracciones calificadas como graves serán sancionadas con multa de 4.001 a 40.000 euros.

Como sanción accesoria se podrá imponer la suspensión temporal de la actividad de la empresa o del ejercicio profesional o la clausura temporal del establecimiento.

3.- Las infracciones calificadas como muy graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 400.000 euros.

Como sanciones accesorias podrán imponerse la suspensión temporal del ejercicio de actividad de la empresa o del ejercicio profesional, la revocación de la habilitación otorgada por la administración turística o la pérdida de los efectos de la declaración responsable de inicio de actividad turística o la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

4.- Se podrán adoptar, en todo caso, con carácter accesorio y sin que tengan el carácter de sanción cualquiera de las medidas provisionales previstas en el art. 115 de esta Ley.

5.- La revocación de subvenciones o la suspensión al derecho a obtenerlas se podrá imponer como sanción accesoria a las que sean procedentes en los casos de infracciones graves o muy graves.

**Art. 111.- Graduación de las sanciones.**

1.- Las sanciones que se impongan por la comisión de las infracciones tipificadas serán graduadas teniendo en cuenta la naturaleza de la infracción y las circunstancias concurrentes, atendiendo especialmente a los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad.
- b) La subsanación durante la tramitación del procedimiento sancionador de las anomalías que dieron origen a su incoación o a la reparación de los perjuicios causados.
- c) La naturaleza de los perjuicios causados así como el riesgo generado para la salud o seguridad de las personas.
- d) El número de personas afectadas.
- e) La reincidencia, cuando no haya sido tomada en cuenta para tipificar la infracción.
- f) El beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.
- g) El volumen económico de la empresa, establecimiento o actividad turística.
- h) La categoría del establecimiento o características de la actividad.
- i) La trascendencia del daño o el perjuicio causado a la imagen o a los intereses turísticos públicos o privados.
- j) Las repercusiones para el resto del sector turístico.

2.- Se entiende por reincidencia la comisión de cualquier infracción de la misma clase en el plazo de un año, a contar desde la notificación de la sanción impuesta por otra infracción de las tipificadas en la presente Ley.

3.- La aplicación de la sanción deberá ser proporcionada a la gravedad de la conducta infractora y asegurará que la comisión de infracciones no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas. Sólo a estos efectos podrán incrementarse las cuantías de las multas previstas en el artículo anterior hasta el triple del precio de los servicios afectados por la infracción.

4.- Atendiendo a las circunstancias de la infracción, su naturaleza y cuando los daños y perjuicios causados a los usuarios de servicios turísticos o a la imagen o a los intereses públicos o privados, sean de escasa entidad y cuantía, el órgano competente podrá imponer a las infracciones muy graves las sanciones correspondientes a las graves y a las infracciones graves las correspondientes a las leves. En tales supuestos deberá



justificarse la existencia de dichas circunstancias, la escasa entidad y cuantía del daño y motivarse la resolución.

5.- Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación a las infracciones previstas en el apartado e) y f) del artículo 106.

#### **Art. 112.- Prescripción de las sanciones.**

1.- Las sanciones previstas en la presente Ley prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las impuestas por infracciones leves al año.
- b) Las impuestas por infracciones graves a los dos años.
- c) Las impuestas por infracciones muy graves a los tres años.

2.- El plazo de prescripción de las sanciones se computará desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se imponga la sanción adquiera firmeza.

3.- La prescripción de las sanciones quedará interrumpida por la iniciación del procedimiento de ejecución, reanudándose el plazo de prescripción si el procedimiento estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y COMPETENCIA**

#### **Art.-113.- Órganos competentes.**

El titular competente en materia de turismo de cada uno de los Consejos Insulares dentro de su respectivo ámbito territorial o la persona o personas en quienes estos deleguen serán competentes para la imposición de las sanciones correspondientes a todas las infracciones salvo que el ámbito territorial de la infracción exceda del territorio de la isla en que tiene competencias.

El consejero competente en materia de turismo del Gobierno de las Illes Balears será el órgano que impondrá las sanciones por infracciones cuyo ámbito territorial exceda al de una isla.

#### **Art.- 114.- Procedimiento.**

El procedimiento administrativo para la imposición de las sanciones previstas en esta Ley y el ejercicio de la potestad sancionadora se llevará a efecto conforme a los principios contenidos en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común modificada

mediante la Ley 4/1999, de 13 de enero y de acuerdo con lo que dispone el Decreto 14/1994, de 10 de febrero, por que se aprueba el reglamento del procedimiento a seguir por la administración de la comunidad autónoma en el ejercicio de la potestad sancionadora, y en lo que no se prevé, por lo que establece el Real Decreto 1398/1993 o las normas que los sustituyan.

**Art. 115.- Medidas provisionales.**

1.- Las infracciones tipificadas en esta Ley podrán dar lugar a las siguientes medidas provisionales:

a) La suspensión temporal de los efectos de la declaración responsable de inicio de actividad turística, de la comunicación previa o la suspensión de los títulos, licencias, autorizaciones o habilitaciones en virtud de los que se ejerza la actividad.

b) La clausura temporal del establecimiento.

c) La suspensión temporal, parcial o total de las actividades de intermediación turística y otras actividades no vinculadas a un establecimiento físico.

d) La suspensión temporal del ejercicio de la profesión de guía turístico.

2.- Corresponde adoptar las medidas provisionales, una vez incoado el procedimiento sancionador, al órgano competente para resolverlo, antes de su iniciación en las condiciones previstas en el art. 72.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

3.- Las medidas provisionales se adoptarán previa audiencia de los interesados, en el plazo máximo de diez días, para que puedan aportar cuantas alegaciones, documentos e informaciones estimen convenientes. No obstante, cuando las medidas provisionales se adopten antes de la iniciación del procedimiento sancionador deberán ser confirmadas, modificadas, o ratificadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento tras la audiencia de los interesados.

**CAPÍTULO IV**  
**REGISTRO DE INFRACCIONES**

**Art. 116.- Anotación, cancelación y publicidad de las sanciones.**

1.- Las sanciones definitivas, sea cual fuere su clase y naturaleza serán anotadas en el registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos correspondiente.

2.- Las anotaciones se cancelarán de oficio o a instancia de parte transcurridos uno, dos o tres años, según se trate de sanciones por infracciones leves, graves o muy graves desde su imposición con carácter definitivo o cuando la resolución sancionadora sea anulada por una sentencia firme en vía contencioso-administrativa.

3.- Se expedirá certificación de las sanciones anotadas a las personas interesadas que lo soliciten.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición Adicional Primera.-**

1.- Se faculta al Consejo de Gobierno de las Illes Balears para que dicte las disposiciones necesarias para ejecutar y desarrollar lo que se dispone en esta Ley.

2.- Se faculta a los Consejos Insulares para que en el ámbito de sus competencias dicten las disposiciones necesarias para ejecutar y desarrollar la presente Ley.

3.- Se faculta al Consejo de Gobierno de las Illes Balears para que mediante decreto actualice periódicamente la cuantía de las multas comprendidas en la presente Ley.

### **Disposición Adicional Segunda.-**

Los locales existentes en establecimientos turísticos o en parcelas vinculadas con autorización de la administración turística correspondiente con anterioridad a la Ley 2/1999, de 24 de mayo, General Turística de las Illes Balears y que tengan acceso único e independiente desde la vía pública, podrán mantener su actividad y ser objeto de cambio de uso y de obras de conservación, mantenimiento, y reforma sin que les sea de aplicación los principios de uso exclusivo y unidad de explotación dispuestos en los artículos 32 y 33 de la presente Ley.

### **Disposición Adicional Tercera.-**

Los establecimientos turísticos que al ponerse en funcionamiento estuvieran sometidos a la autorización de la consejería competente en materia de turismo del

Gobierno de las Illes Balears, abiertos al público con anterioridad al día 1 de enero de 1998, estarán exentos, en caso de que no la tengan, de obtener la licencia de instalación, apertura y funcionamiento municipal siempre que se den los requisitos siguientes:

- a. Que antes del día 1 de enero de 1998 contasen con autorización turística.
- b. Que presenten documentación redactada y firmada por un técnico competente que refleje su estado actual, y que realicen la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad.

La no exigibilidad, en su caso, de la referida licencia de apertura en ningún ámbito administrativo no supondrá en ningún momento la exención de la sujeción a la normativa aplicable a los establecimientos turísticos.

#### **Disposición Adicional Cuarta.-**

1.- Se establece un procedimiento de carácter extraordinario para la regularización de las plazas turísticas de que dispongan las empresas turísticas de alojamiento situadas en el territorio de las Illes Balears que estén autorizadas e inscritas en el registro general de empresas actividades y establecimientos turísticos antes del 1 de enero de 2012, y se encuentren en alguna o algunas de las situaciones siguientes:

- Incremento de unidades y/o plazas de alojamiento en relación a las autorizadas.
- Modificación de la superficie del suelo tenida en cuenta para el cumplimiento de la superficie mínima del solar por plaza según el proyecto y la parcela en virtud de la cual se otorgó la autorización.
- Adaptación en lo que se refiere al cómputo del número de plazas en relación con la situación de hecho que reflejen una discrepancia entre la capacidad real y la autorizada de las unidades de alojamiento.
- Edificios independientes de un establecimiento existente, ubicados en parcelas colindantes y que hayan sido explotados como parte del mismo, con independencia del uso del suelo. Cuando no se encuentren en parcelas colindantes, la distancia entre ambas parcelas no excederá de 200 metros.

2.- La regularización se ha de efectuar mediante operaciones de adquisición de las plazas necesarias, de acuerdo con lo que establece el artículo 89 de esta ley, practicadas a través del organismo gestor de las plazas turísticas previsto en el artículo 92.

3.- El resultado de la regularización no podrá suponer que la relación entre el número de plazas y los metros cuadrados de superficie de solar exigido en su momento sea inferior al 75% de la legalmente autorizada.

4.- En el término de cuatro años, contados desde la entrada en vigor de esta ley, los titulares de la explotación o los propietarios, indistintamente, de los establecimientos turísticos afectados tienen que presentar la solicitud de autorización de las plazas turísticas, a la que se ha de acompañar una declaración responsable que incluya una memoria descriptiva del estado actual del establecimiento.

5.- Atendiendo al carácter extraordinario del procedimiento, durante su tramitación, la administración turística competente únicamente ha de comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 89 de esta ley y también las normas referidas a la clasificación del establecimiento. En este último caso puede dispensar de determinados requisitos de clasificación a los establecimientos, ponderándose las características especiales o las circunstancias concurrentes.

6.- El Plazo para resolver este procedimiento es de seis meses. Una vez transcurrido este plazo la solicitud se entenderá estimada.

#### **Disposición Adicional Quinta.-**

1.- Todos los hostales, los hoteles de una y dos estrellas y los apartamentos turísticos de una y dos llaves, deberán superar en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente Ley, los planes de modernización y calidad a que se refiere el capítulo III del título IV de la presente Ley y que estén vigentes.

2.- Transcurrido este plazo sin que alguno de los establecimientos a los que se refiere el apartado anterior haya superado los correspondientes planes de modernización y calidad, la administración turística iniciará de oficio el expediente para dar de baja temporal a dicho establecimiento en aplicación de lo dispuesto en el artículo 87 de la presente Ley.

#### **Disposición Adicional Sexta.-**

A partir de la entrada en vigor de la presente Ley, sólo se podrán inscribir nuevos establecimientos de alojamiento, que sean apartamentos con categoría de mínima de 3 llaves o bien establecimientos hoteleros de categoría mínima de 4 estrellas, exceptuando los hoteles de ciudad que también podrán ser de tres estrellas.

Sí podrán inscribirse el resto de establecimientos de alojamiento turístico, empresas mixtas y aquellos hoteles, hoteles-apartamento y apartamentos turísticos existentes que aumenten de categoría aunque no lleguen a la categoría de 4 estrellas y de 3 llaves

**Disposición Adicional Séptima.-**

Los campamentos de turismo o campings existentes en el momento de entrada en vigor de la presente Ley podrán convertirse en otras empresas de alojamiento turístico siempre que reúnan los requisitos exigidos en esta Ley y en la normativa que les sea de aplicación para adquirir dicha condición.

**Disposición Adicional Octava.-**

En todos los tipos de suelo rústico, con independencia de su grado de protección estará permitida la oferta de establecimientos de alojamiento de turismo rural en los términos establecidos en la sección III del capítulo II del título III de esta Ley, sin que sea precisa declaración de interés general.

**Disposición Adicional Novena.-**

El uso turístico estará permitido en los edificios catalogados y ubicados en suelo urbano previo informe favorable y vinculante de la administración competente en materia turística y de la administración competente en materia de patrimonio.

**Disposición Adicional Décima.-**

Cualquier persona o empresa interesada podrá solicitar de la administración turística competente un informe sobre la viabilidad jurídica y/o técnica de un proyecto.

**Disposición Adicional Undécima.-**

Para la tramitación de cualquier autorización o informe, regulado en la presente Ley, para la consecución de una licencia municipal de obras o de actividades, deberá presentarse la documentación por triplicado, redactada por técnico competente y visada por el Colegio Oficial correspondiente.

**Disposición Adicional Duodécima.-**

Cualquier referencia que en la legislación de las Illes Balears se haga a los planes directores insulares de ordenación de la oferta turística, se entenderá hecha desde la entrada en vigor de la presente Ley a los planes de intervención en ámbitos turísticos.

#### **Disposición Transitoria I.-**

Hasta que no se desarrolle reglamentariamente esta Ley, será de aplicación la normativa turística vigente en todo aquello que no la contradiga.

#### **Disposición Transitoria II.-**

Todas las competencias atribuidas por esta Ley a los Consejos Insulares serán desempeñadas por la Consejería competente en materia de turismo del Gobierno de las Illes Balears hasta que se produzca el traspaso de los medios necesarios para el ejercicio de dichas competencias en materia de turismo conforme a lo que dispone el artículo 70.3 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

#### **Disposición Transitoria III.-**

Todas las solicitudes de autorizaciones de establecimientos de alojamiento presentadas con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto 13/2011 de 25 de febrero por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística, que por problemas de gestión urbanística o de viabilidad económica del proyecto presentado no haya sido desarrolladas, estarán exentas del régimen establecido para la adquisición del número de plazas autorizadas, ajustándose al régimen que les era de aplicación cuando presentaron la solicitud.

#### **Disposición transitoria IV.-**

Hasta que los Planes Territoriales Insulares de Mallorca y de Ibiza y Formentera se adapten a la presente Ley, en los ámbitos delimitados como zona turística, el planeamiento se sujetará al siguiente régimen transitorio:

1.- En suelo urbano y urbanizable con plan parcial definitivamente aprobado, excepto para las operaciones de reconversión previstas en esta Ley y para los planes especiales o de revalorización de las zonas turísticas, el planeamiento deberá mantener como máximo las densidades de población previstas en el momento de la aprobación definitiva de los POOT. A estos efectos, el cambio de calificación de una parcela que

tenga asignado solo el uso turístico por otra que comporte el uso residencial deberá fijar un índice de intensidad de uso que garantice que no se producirá incremento de población, salvo en los supuestos articulados en la presente Ley.

2.- La normativa reguladora prohibirá la implantación de los usos que se consideren incompatibles por su carácter molesto y perturbador con el de las zonas turísticas y residenciales.

3.- Excepto para las zonas delimitadas como aptas para hoteles de ciudad y a lo dispuesto en el artículo 48 de la presente Ley, no se admite el uso de alojamiento turístico y el residencial como compatibles en una misma parcela.

4.- En suelo urbano, urbanizable o, justificadamente, en un área de transición en suelo rústico, se podrán delimitar zonas de reserva y dotacional para corregir las carencias dotacionales de la zona turística o aportar suelo para operaciones de intercambio de aprovechamiento (residencial o turístico) o de reconversión.

#### **Disposición transitoria V.-**

Hasta la aprobación de la disposición reglamentaria que lo regule, se entenderá por usos secundarios del uso de establecimiento turístico a los efectos previstos en el artículo 32 a aquellos usos cuya superficie edificada no supere el 30% de la total del establecimiento.

#### **Disposición Derogatoria.-**

1.- Quedan derogadas:

a) La Ley 2/1999 de 24 de marzo, General turística de las Illes Balears.

b) La Ley 2/2005 de 22 de marzo de comercialización de estancias turísticas en viviendas.

c) Los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, la disposición adicional tercera y la disposición final segunda de la Ley 4/2010, de 16 de junio de medidas urgentes para el impulso de la inversión en las Illes Balears.

d) El artículo 15 y la disposición adicional de la Ley 10/2010, de 27 de julio de medidas urgentes relativas a determinadas infraestructuras y equipamientos de interés general en materia de ordenación territorial, urbanismo y de impulso a la inversión.

e) El artículo 5 de la Ley 12/2010, de 12 de noviembre, de modificación de diversas leyes para la transposición en las Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.



f) El Decreto 54/95 de 6 de abril por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Ordenación de la Oferta Turística de la isla de Mallorca.

g) El Decreto 42/97 de 14 de marzo, por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Ordenación de la Oferta Turística de las islas de Ibiza y Formentera.

2.- Igualmente quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan a lo que disponga la presente Ley, la contradigan o sean incompatibles.

#### **Disposición Final I.-**

Esta Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

#### **Disposición Final II.-**

El Gobierno de las Illes Balears adoptará cuantas medidas sean necesarias para que la Oficina Única de la Administración Turística entre en funcionamiento en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley.

#### **Disposición Final III.-**

En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, la administración turística competente, aprobará la norma de desarrollo reglamentario de la comercialización de estancias turísticas en viviendas.

#### **Disposición Final IV.-**

En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley los Consejos Insulares de las Illes Balears deberán iniciar la tramitación para la adaptación de sus respectivos planes insulares territoriales insulares a las disposiciones de la presente Ley.

Los Consejos Insulares deberán iniciar la redacción de los planes de intervención en ámbitos turísticos en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley.

#### **Disposición Final V.-**

El Gobierno de las Illes Balears aprobará las normas por las que se adapten el Decreto 13/2011 de 25 de febrero por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios

turísticos, la declaración de responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística y el Decreto 20/2011, de 18 de marzo por el cual se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears, a las disposiciones de la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley.