

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2016/2017

AUTOR/A:

ALEJANDRO ORTIZ CASTAÑEDA

TITULO:

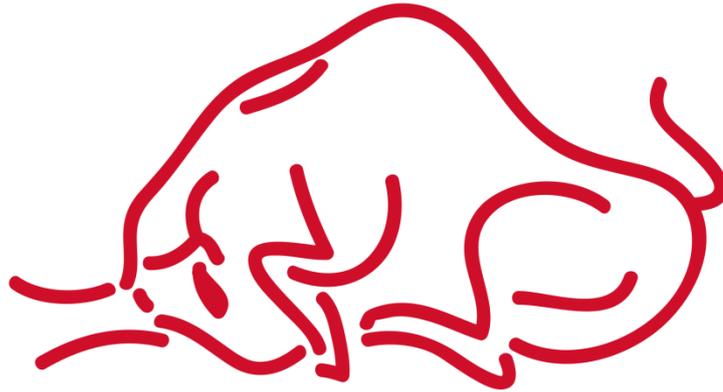
**LA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO**

TITLE:

**ADMINISTRATIVE INTERVENTION IN ACCOMMODATION
ESTABLISHMENTS**

DIRECTOR/A:

PEDRO ARGÜELLO FERNÁNDEZ



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2016/2017

Fecha de entrega: 21/06/2017

AUTOR/A: ALEJANDRO ORTIZ CASTAÑEDA

**TITULO: LA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO**

**TITLE: ADMINISTRATIVE INTERVENTION IN ACCOMMODATION
ESTABLISHMENTS**

DIRECTOR/A: PEDRO ARGÜELLO FERNÁNDEZ

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

En Santander a: 21/06/2017

ÍNDICE

1. Sumario – Abstract	4
2. Introducción.....	5
2.1 Objetivos	5
2.2 Metodología.....	6
3. ¿Qué es el turismo?	6
4. Normativa turística	7
5. Normativa municipal	11
6. Ley de Ordenación del Turismo de Cantabria.....	11
7. ¿Cómo se garantiza el cumplimiento de todas estas normas básicas?.....	14
8. Instrumentos para la inspección de los establecimientos turísticos	14
<u>8.1 Actas de inspección:</u>	15
<u>8.2 Libros de inspección:</u>	15
<u>8.3 Las hojas de reclamaciones.....</u>	15
<u>8.4 Visitas:</u>	17
<u>8.5 Informes:</u>	17
<u>8.6 Citaciones:.....</u>	17
<u>8.7 Requerimientos:.....</u>	17
<u>8.8 Los planes de inspección:</u>	18
9. La potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.....	18
9.1 Principio de legalidad y reserva de ley entendido como materia sancionadora	19
9.2 Principio de tipicidad.....	20
9.3 Principio de retroactividad normativa en el ámbito sancionador.....	20
9.4 Principio de responsabilidad	21
9.5 Principio de proporcionalidad	21
10. Las infracciones	21
11. La declaración responsable, un avance importante	23
12. Regulación de la actividad de los establecimientos de alojamiento	26
Establecimientos hoteleros de primer y segundo grupo	30
Requisitos técnicos.....	31
13. Conclusiones	38
14. Bibliografía	40

1. Sumario – Abstract

El turismo tiene un papel fundamental en la economía española, siendo considerado una industria en sí mismo gracias al impacto y a la importancia que tiene para la economía global. Se encuentra en constante evolución, adaptándose a las necesidades de mercado; creando nuevas formas de turismo, o acondicionándolo a las cambiantes demandas del consumidor.

Es la legislación turística, dentro de la legislación administrativa, la que recoge todos estos cambios sufridos por este sector, sin embargo, cada comunidad autónoma regula de manera propia e individual su sector turístico, dando lugar a diferencias en forma, contenido y cronología, suponiendo un perjuicio a la totalidad del sector comenzando por la administración y acabando por los consumidores finales.

Por todo ello centraremos el presente proyecto en la intervención administrativa centrándonos en los establecimientos de alojamiento, que reglas y normas se han creado para su regulación y que deben hacer estos para poder ejercer su actividad, especialmente en el caso de Cantabria.

Palabras clave: *intervención administrativa – alojamiento hotelero – turismo*

Tourism has a fundamental role in the Spanish economy, being considered an industry in itself thanks to the impact and the importance that has in the global economy. It is in constantly developing, meeting to the market's requirements; creating new ways of tourism, or setting up to the different consumer demands.

It is the touristic legislation, within the administrative legislation, which reflects all these changes suffered by this sector, however, each autonomous community regulate on their own individually tourist sector, providing differences in the way, content and chronology, supposing a harm to the totality of the sector starting from the administration and ending in the final customer.

For all these reasons the current assessment will be focused in the administrative intervention focusing in the accommodation establishments, what kind of rules has been created for their regulation and what they must do to be able to apply their activity.

Keywords: *administrative intervention – accommodation establishment – tourism*

2. Introducción

Como bien se indica en la portada, este trabajo de fin de grado versa sobre la intervención administrativa en los establecimientos de alojamiento. Al ser la actividad turística una actividad reglada, está sujeta a una serie de normas de carácter público de obligado cumplimiento para las empresas que prestan servicios turísticos. (Aunque el derecho privado esté también presente en la actividad turística).

El control por parte de la Administración Pública de la actividad turística, así como las leyes en defensa del consumidor y usuario, hacen necesario que se analice y que se estudie desde la perspectiva de la empresa y del consumidor la importancia de la normativa turística. Esto se realiza a través de inspecciones (término extraído de la potestad sancionadora) que consisten en examinar con todo detalle un tipo de actividad, con el objetivo de obtener la información necesaria para asegurar el correcto cumplimiento y la correcta aplicación de la legalidad vigente, y en este caso toda la relacionada con el turismo. La inspección, además de ser un instrumento importante para lograr el cumplimiento de la legalidad, tiene una regulación para cada uno de los sectores en los que la inspección se lleva a cabo: urbanismo, transporte, consumo, entidades de crédito, seguridad o industria.

La inspección turística tiene que centrarse en la investigación de la adecuación de la actividad turística a la norma que existe de turismo, y en virtud de la empresa o la actividad turística de que se trate, controlar el cumplimiento de unos requisitos sectoriales que no son los mismos para todos los tipos de establecimientos o actividades turísticas que se desarrollan: establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y bungalows, albergues y campamentos de turismo..., etc.

2.1 Objetivos

El objetivo del trabajo es mostrar como el derecho administrativo ha colaborado en el desarrollo del turismo, aplicando esa serie de reglas y normas básicas de obligado cumplimiento, y estableciendo unos requisitos mínimos en dichos establecimientos, controlando los estados de las infraestructuras, promociones, etc. Todo ello para poder brindar un turismo de calidad en España, garantizando además de ello, una buena imagen.

2.2 Metodología

Para ello, analizaremos las diferentes normas administrativas que han influido y que influyen en la actividad turística, destacando las leyes estatales y autonómicas de ordenación y promoción del turismo en materia de alojamientos. A la hora de centrarse en una comunidad autónoma, hablaremos mayoritariamente sobre estas cuestiones en Cantabria, puesto que España, al contar con 17 Comunidades Autónomas más 2 ciudades con estatuto de autonomía, cada una con su correspondiente ley turística en materia de alojamientos, quedaría una investigación demasiado extensa si hablamos de cada una, aunque si habrá comparaciones entre la metodología en Cantabria y otras comunidades.

Pero, para hablar de todo esto, primero tenemos que tener claro cuál es el concepto de "turismo" y remontarnos al pasado.

3. ¿Qué es el turismo?

La respuesta es que no hay un concepto aceptado. Podemos decir que el turismo es una actividad económica compuesta por aquellos servicios prestados a las personas en sus desplazamientos y estancias fuera de su domicilio, es decir, de los lugares donde residen habitualmente. Por tanto, a todo aquel que consume estos servicios turísticos le podríamos llamar turista. Hablando de forma coloquial, sería la utilización de nuestro tiempo libre para el ocio, la cultura, etc. Por todo ello, el turismo es complejo y tiene unos orígenes curiosos:

El primer momento que nos consta es la ausencia temporal de los lugares de residencia de las poblaciones nómadas, cuando estas pasaron a ser sedentarias. Se denominan "Homos turisticus".

Más adelante, en la Edad Media, existía una gran peregrinación hacia lugares de culto y esta gente necesitaba atenciones. Se denominan "Homos peregrinus".

Los siglos XVII-XIX se caracterizaron en este ámbito por un turismo muy elitista. Apareció el concepto de Grand Tour, estudiantes británicos que viajaban por Europa al finalizar sus estudios, sin contar con ayuda de profesionales, organizando ellos sus propios viajes.

Ya entrados en el siglo XIX surge el primer viaje organizado de manos de Thomas Cook (1841) al congreso antialcohólico. Fue por esta época, con los poderes públicos ya organizados, cuando se empezaron a tomar las primeras medidas administrativas relacionadas con estas actividades y destinadas a controlar el flujo de personas y las condiciones de los establecimientos de alojamiento, por las siguientes dos razones:

- Garantizar la seguridad física y patrimonial del turista
- Razones recaudatorias

Sin embargo, el turismo actual tal y como lo conocemos, se desarrolla ampliamente en la segunda mitad del siglo XX. Este auge del turismo de masas está motivado por diversos factores como la mejora de la seguridad, la rapidez de los medios de transporte, la concesión de un periodo vacacional a los trabajadores y la intervención de empresas y profesionales en el sector. De esta forma, surge el turismo de masas y con ello tanto normas públicas de protección al turismo como normas privadas para mejorar la relación entre el turista y la empresa.

Ya es a finales del siglo XX cuando comienzan a aparecer cambios en la empresa turística debido al crecimiento de internet, gran competidor de las agencias de viaje.

Una vez explicada brevemente la historia del turismo, vamos a analizar ya en un contexto más específico la normativa que le rodea y la intervención que tiene la administración.

4. Normativa turística

A nivel universal no existe un organismo regulador que cree normas de carácter obligatorio. En cambio, sí que existe un organismo internacional, con sede en Madrid, que es la Organización Mundial del Turismo (OMT) creado en 1975 y vinculado a las Naciones Unidas desde 1976. Éste órgano tiene como propósito promover el turismo y expresa su voluntad mediante recomendaciones, resoluciones y declaraciones, y ha procurado establecer un

código ético mundial para el turismo. Las recomendaciones, resoluciones y declaraciones no tienen carácter normativo, ya que no se pueden imponer a la fuerza.

A nivel europeo, el tratado inicial de la Comunidad Europea no reconoce al turismo como categoría política. No se reconocería como tal hasta la aprobación del tratado de la Unión Europea en la ciudad holandesa de Maastricht (1992), posteriormente modificado en Ámsterdam, Niza y Lisboa.

El tratado de la Unión Europea dictó una serie de reglamentos y directivas en relación al turismo, como por ejemplo que los reglamentos son de obligado cumplimiento para todos los miembros de la U.E. y además son directamente aplicables, es decir, forman parte del ordenamiento jurídico desde que se aprueban. Algunos reglamentos importantes de la U.E. en materia turística son:

- Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (11 de febrero de 2004), por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.
- Reglamento 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo (13 de mayo de 2002), por el que se modifica el Reglamento 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

Existen también las directivas, que al contrario de los reglamentos, no tienen una eficacia directa, sino que está supeditada a la aprobación interna de los estados miembro de la U.E. de una norma de transposición. Tienen un plazo para aprobarse y algunas de ellas son importantes en materia turística:

- Directiva 90/314 del 13 de Junio de 1990, regula los viajes y circuitos combinados. En España se aprobó la ley de transposición mediante la ley 21/1995 del 6 de Julio que era la ley de viajes combinados y que quedó posteriormente derogada ya que se integraron en la Ley de Consumidores y Usuarios (1/2007).
- Directiva 94/47 del 26 de Octubre de 1994, trata del aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles (multipropiedad). No se puede aplicar directamente sin una norma de transposición. Se aprobó en España en la ley 42/98 del 15 de Diciembre, más tarde derogada por el Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo.

- Directiva 2011/83/UE del 25 de octubre de 2011, que habla sobre los contratos celebrados a distancia al derogar la 97/7/UE.
- Directiva 87/02 del 22 de Diciembre, que recoge el crédito al consumo.
- Directiva 2006/123 del 12 de Diciembre, relativa al acceso a las actividades de servicio y su ejercicio. Esta directiva tiene su ley de transposición en España (17/2009 del 23 de Diciembre).

En cuanto a la legislación estatal, la primera ley importante fue la *Ley de Competencia en materia de turismo (48/1963 del 8 de Julio)*. En esta ley se definía el fenómeno turístico y fue importante porque delimitaba las empresas turísticas y concretaba su objeto, establecía la vigilancia/control por parte de la administración y además preveía la imposición de sanciones. Sin embargo, había algunas carencias importantes en esta ley, como por ejemplo que no regulaba en ningún sentido las relaciones jurídico-privadas, remitiendo a la legislación común, que es la civil y la mercantil.

Después de esta ley tenemos el estatuto ordenador de las empresas y actividades turísticas privadas, el cual se aprobó mediante el decreto 231/1965 del 14 de Enero. Este decreto tuvo su importancia porque fue el puente entre la ley del 63 y los reglamentos sectoriales, es decir, los propios de cada actividad particular del sector turístico.

El estatuto mencionado combina normas del derecho privado con normas del derecho jurídico general de las empresas y actividades de las empresas turístico-privadas. Establece, también, el libre ejercicio de la actividad de cualquier persona física o jurídica, sin limitación, normas respecto al nombre comercial y el rótulo del establecimiento, pudiendo usar las lenguas autóctonas de cada CCAA, aspectos de publicación turística, normas al servicio del alojamiento; y regula también aspectos administrativos de la transmisión de la titularidad.

Después de este estatuto se aprobaron varias disposiciones reglamentarias, a las que llamamos disposiciones sectoriales, que tuvieron gran importancia a nivel nacional.

Disposiciones sectoriales importantes:

- Restaurantes y cafeterías: Órdenes del 17 y 18 de Marzo de 1965.
- Campamentos de turismo: 28 de Julio de 1966.
- Ciudad de Vacaciones: 28 de Octubre de 1968.
- Establecimientos extrahoteleros: 17 de Enero de 1967.
- Establecimientos de hostelería: 19 de Julio de 1968.

- Cafés, bares, salas de fiesta y similares: 19 de Julio de 1970.
- Agencias de viaje (normativa de los años 60, modificación posterior): RD 271/1988.

Estas disposiciones sectoriales fueron expresamente derogadas por el Real Decreto 39/2010 del 15 de Enero.

Con la aprobación de la Constitución de 1978 y al amparo del artículo 148.8.18, las CCAA asumen las competencias relativas a la ordenación, promoción y control del turismo. Sin embargo, esto plantea algunos problemas porque en algunos casos las competencias exclusivas del Estado influyen en las actividades turísticas, como por ejemplo:

- La ordenación económica pertenece al Estado y no podemos olvidar que la actividad turística es una actividad económica también.
- Problemas con respecto a la competencia exclusiva que tiene el Estado en materia de legislación civil y mercantil. Y, en base a ello, el Estado ha aprobado 2 leyes importantes en materia de turismo: La ley de Viajes Combinados y la de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles.
- Del mismo modo, tiene importancia a nivel estatal la especial protección del turista como consumidor. Y la ley de consumidores y usuarios se regula en el RD legislativo de 1/2007 del 16 de Noviembre.

Respecto a las CCAA:

En Cantabria, la legislación turística de Cantabria tiene los siguientes decretos y leyes:

- Decreto 49/2011 del 19 de mayo: Regula las agencias de viaje y otros servicios de información.
- Decreto 64/2013 del 7 de noviembre: Regula los establecimientos hoteleros. (Modifica el Decreto 81/2010, de 25 de Noviembre).
- Decreto 19/2014 del 13 de marzo: Regula los alojamientos extrahoteleros. (Modifica el Decreto 82/2010 del 25 de noviembre).
- Decreto 83/2010 del 25 de noviembre: Regula los establecimientos de alojamiento rural.
- Decreto 95/2002 del 22 de agosto: Regula los campamentos de turismo.
- Decreto 39/2014 del 31 de julio: Regula las cabañas pasiegas.
- Decreto 141/2015 del 1 de octubre: Regula los albergues turísticos.

- Ley de Cantabria 5/1999 del 24 de marzo: Ley de Ordenación de Turismo de Cantabria (modificada por la Ley 11/2010, de 23 de Diciembre).
- Ley 4/2012 del 6 de julio: Contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

5. Normativa municipal

El municipio es el tercer ente territorial. En la época preconstitucional se aprobó la ley 197/63 del 28 de Diciembre, por la que se establecían los centros y zonas de interés turístico nacional y se definían los núcleos de interés turístico ya sea por sus atractivos patrimoniales, naturales, etc.

Más tarde, el decreto 1077/77 del 28 de Marzo, declara a ciertos municipios territorios preferentemente turísticos. Aprobada la Constitución de 1978 se reconoce la autonomía municipal. Mediante esta autonomía, la ley 7/85 del 2 de Abril, de bases de régimen local que regula las competencias de los municipios en materia de turismo y además, establece que aquellos que tengan un interés eminentemente turístico puedan llevar la denominación de municipio.

De esta forma, cada autonomía tiene sus particularidades. Por ejemplo, en Cataluña, para ser considerado un municipio turístico han de darse 2 requisitos: que la media ponderada anual de la población turística sea mayor al número de residentes, y que el número de alojamientos turísticos sea mayor al número de alojamientos primarios.

Otro ejemplo, en Valencia, se hace una distinción de los municipios en 3 tipos: Municipios con destino turístico (los que todo el año tienen visitantes, véase Benidorm), municipios turísticos vacacionales (visitantes en algún momento del año, véase Gandía) y municipios destino de atracción turística (acogen visitantes sin que tengan que pernoctar, véase Terra Mítica).

6. Ley de Ordenación del Turismo de Cantabria

A todos estos efectos, la norma más importante en materia de turismo en Cantabria es la Ley de ordenación de Cantabria (5/1999 del 24 de Marzo). Cada apartado (hoteles, campings,...) se rigen por normas específicas.

Analizando algunos artículos de esta Ley podemos ver como se regulan en Cantabria muchas cuestiones del ámbito turístico.

El artículo 15 nos explica que empresas reglamentadas hay y sus actividades:

- Alojamiento turístico: las dedicadas a proporcionar mediante precio, residencia o habitación a las personas, junto o no, a otros servicios complementarios. (Hoteles, apartamentos, bungalows, chalets, inmuebles en multipropiedad, campamentos, casas rurales, etc.)
- Restauración: las dedicadas a elaborar y proporcionar, mediante precio, comidas o bebidas para ser directamente consumidas, junto o no, a otros servicios complementarios. (Restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, salas de fiesta, empresas de catering y servicio a domicilio, etc.)
- Mediación turística: aquellas que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar para ello medios propios. (Agencias de viaje, organizadores de congresos, centrales de reservas, empresas de turismo activo, etc.)
- Ocio y recreo: las dedicadas a proporcionar, mediante precio, actividades y servicios para el esparcimiento y distracción de sus clientes. (Parques temáticos, acuáticos, infantiles, de atracciones, etc.)
- Otras actividades turísticas: aquellas dedicadas profesionalmente, mediante precio a prestar servicios complementarios de naturaleza turística. (Consultoría y asesoría turística, información turística, etc.)

A partir del capítulo III, tenemos algunos artículos que nos señalan el procedimiento en el inicio, modificación y cese de la actividad turística por parte de las empresas.

Con carácter previo al inicio o modificación de una actividad turística, las empresas deben presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo, una declaración responsable. Si es necesario, también han de obtener una autorización turística.

En el momento del cese de la actividad, las empresas deben comunicarlo de nuevo a la Dirección General (en materia de turismo), para que pueda darse de baja en el Registro General de Empresas Turísticas.

La falta de alguno de estos trámites o documentos hará que resulte imposible continuar con la actividad turística y la empresa deberá cesar dicha actividad, aplicando el régimen sancionador.

Más adelante, adentrándonos en el título IV, podemos ver artículos relacionados con la calidad turística, una cuestión esencial también en el turismo y en la que existe, de nuevo, actuación administrativa, además de ser uno de los puntos a tratar en el presente TFG.

La ley de ordenación de Cantabria tiene como objetivo el desarrollo cualitativo del turismo y la satisfacción de las necesidades turísticas de los usuarios a través de instalaciones y servicios idóneos, respetando el medio ambiente y el mantenimiento de los recursos naturales. Por ello, la Dirección General de Turismo fomenta y promueve diversas directrices para impulsar y mejorar los estándares de calidad, tanto para foráneos como residentes en la Comunidad Autónoma. De hecho, la propia CC.AA de Cantabria puede crear y otorgar diferentes premios, medallas o galardones como reconocimiento a la calidad de las empresas y establecimientos turísticos, algo que sirve de estímulo para dichas empresas, según lo dispuesto en el artículo 29 de la calidad turística, hablando sobre los incentivos de calidad.

El artículo 30 de esta ley (5/1999) nos atañe a otra materia esencial en el análisis del TFG: las ayudas y subvenciones. La Dirección General de Turismo tiene la capacidad de establecer, de acuerdo con la normativa de aplicación, líneas de ayuda y otorgar subvenciones a empresas turísticas, y otras corporaciones locales, como medidas para estimular la realización de las acciones fijadas en los programas de promoción y fomento del turismo.

En términos de sostenibilidad y medio ambiente, también nos encontramos regulaciones y requisitos que las empresas de alojamiento especialmente deben llevar a cabo. Todas las empresas deben cumplir una serie de exigencias mínimas en sus infraestructuras, establecidas en la normativa de aplicación. Por eso se realizarán comprobaciones para saber si las instalaciones existentes en la declaración responsable están adecuadas para su funcionamiento. Además de ello, estas infraestructuras deben respetar en todo momento lo establecido por la legislación sobre la conservación de los recursos naturales (flora, fauna, etc.) y atenerse a las limitaciones de uso señaladas en los planes de ordenación de los espacios protegidos declarados en Cantabria.

Olvidando un momento los establecimientos turísticos, muchas Comunidades Autónomas, cada una a través de la Consejería competente en materia de turismo, se pueden establecer Comarcas Turísticas agrupadas por territorios identificados por la unidad de su recurso turístico y en ellos llevarse a cabo funciones de promoción y gestión de sus productos, para garantizar calidad. En el caso de Cantabria, estos territorios deben acreditar una afluencia

considerable de visitantes y pernoctaciones con un número significativo de alojamientos turísticos (de segunda residencia), donde la economía sea sustentada por la actividad turística. También debe acreditar un programa de fomento y promoción del denominado turismo sostenible. Como venimos hablando, la calidad es un aspecto de gran importancia, y hay que tratar de mantener la cultura, historia y personalidad de los municipios y por lo tanto, los establecimientos, adaptarse al urbanismo y a la edificación del paisaje local y ordenación integral del patrimonio.

7. ¿Cómo se garantiza el cumplimiento de todas estas normas básicas?

Para que toda la normativa se cumpla correctamente y para la protección del usuario turístico, se verifica y se sigue un control de cumplimiento de lo que se dispone en la propia Ley de Ordenación. En el caso de Cantabria, esta actividad corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, mediante el órgano competente en materia de ordenación turística. Para que estas inspecciones surtan efecto, se realizan procedimientos como visitas a los locales y establecimientos de empresas turísticas o que estén relacionadas con el sector turístico. Así mismo, se investiga también los motivos expuestos en hojas de reclamaciones u otro tipo de quejas sobre empresas turísticas por parte de los usuarios o consumidores. Además, se efectúan revisiones a las empresas turísticas para comprobar que cumplen con todos los requisitos actualizados en su documentación, para poder llevar a cabo la actividad turística declarada.

Todas estas y más funciones de control turístico, son desarrolladas por inspectores de turismo, que han de ser objetivos e imparciales. Las inspecciones pueden realizarlas en cualquier momento, presentando su correspondiente acreditación, y el titular de la empresa o en su defecto, la persona autorizada, ha de facilitarle el acceso a todas las dependencias y los documentos que se requieran. Cuando un inspector concluye una visita, debe extender un acta en el que indica los hechos constatados en su inspección, aparte de fecha y hora, datos e información de la empresa, etc.

8. Instrumentos para la inspección de los establecimientos turísticos

8.1 Actas de inspección: El acta de inspección es un instrumento primordial de la inspección turística cuyo contenido es el resultado de la actuación inspectora.

Estas actas se definen como documentos que realizan los inspectores de Turismo, en los que se recopilan el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación de la normativa turística vigente. Estos son documentos públicos con valor probatorio y que acreditan la veracidad de los hechos susceptibles de percepción directa por el inspector.

Además, estas actas no solo comprueban la existencia de hechos con objeto de apreciar el cumplimiento o incumplimiento de las normas turísticas, sino que también, comprueban la certeza de hechos denunciados o de hechos controvertidos en el expediente sancionador. Dentro del contenido de estas actas, lo normal es encontrar datos que ayuden a determinar la posible existencia de una infracción administrativa, el tipo de sanción y las normas que se consideren infringidas, como son: datos identificativos del establecimiento o actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de las personas inspectoras. Estas actas tienen que ser levantadas en presencia del titular de la empresa, actividad o establecimiento turístico o de su representante legal, o en defecto, ante la persona que se encuentre al frente de los mismos. Estas son firmadas por el inspector turístico y la notificación debe ser firmada por la persona ante la cual se formalice, y en el caso de que esta se niegue a firmar, esto se hará constar por el inspector, haciendo entrega de la copia del acta.

8.2 Libros de inspección: Es obligatorio que se tenga el Libro de Inspección o Libro de visitas, en el cuál se plasman todos los seguimientos que se han realizado por la labor inspectora. Más que servir como un instrumento de inspección se trata de un medio que plasma el resultado de la misma. Toda empresa turística tiene la obligación de disponer de él y este lo confecciona la Consejería competente.

8.3 Las hojas de reclamaciones: Una hoja de reclamación (en materia de turismo) consiste en poner en conocimiento a la administración de posibles incumplimientos derivados del funcionamiento de los establecimientos turísticos en cada CCAA respectiva.

Para pedirla hay que ser usuario o cliente de un servicio turístico. Para formular su reclamación, el cliente de un establecimiento podrá en cualquier momento solicitar al Director o a la persona responsable que se halle al frente del mismo, y en su defecto, al titular de la Empresa, la entrega de una hoja de reclamación.

Cuando se trate de una reclamación sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la hoja de reclamación previo pago de la factura.

Por tanto, las hojas de reclamaciones son un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los establecimientos turísticos, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

Está compuesta por tres ejemplares:

- a) La hoja número 1 o de color blanco en el caso de las hojas en papel, se remitirá por el reclamante a la Dirección General de Turismo de la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio.
- b) La hoja número 2 o de color azul en el caso de hojas en papel, quedará a disposición del reclamante.
- c) La hoja número 3 o de color rosa en el caso de hojas en papel, quedará en propiedad del Director o persona responsable del establecimiento.

Al original de la reclamación el cliente unirá cuantas pruebas o documentos considere, para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

En el caso de Cantabria, se remitirá por correo postal o mediante registro en una administración pública, o por cualquier medio valido en derecho a la siguiente dirección: Dirección General de Turismo C/ Albert Eistein núm. 4 - planta 1 - 39011 Santander.

No se admitirán por correo electrónico.

Los establecimientos deberán disponer en todo momento de hojas de reclamaciones, anunciando de su existencia en un lugar visible para el cliente. El responsable debe rellenar los datos del establecimiento antes de entregarla al consumidor.

Una variante de las hojas de reclamación son las hojas de quejas. Hay que distinguir entre queja y reclamación, y que el usuario puede manifestar en la hoja, tanto una queja, es decir, una exposición de insatisfacción o disconformidad con el servicio prestado (aunque hoy en día se suelen realizar también mediante webs como TripAdvisor), o una reclamación, en la que además de exponer su insatisfacción se une la exigencia de una reparación o indemnización, la rescisión del contrato, la anulación de una deuda o la realización de una prestación a la que crea tener derecho.

8.4 Visitas: Las visitas de los inspectores a los lugares dónde se ofrecen servicios turísticos, son la línea que permite a éstos entrar a los establecimientos turísticos por sí o por orden del superior. Los inspectores tienen reconocida la facultad de acceder libremente y con previa acreditación de su personalidad y condición a todas las instalaciones, documentos, libros y registros que guarden cualquier relación con el principio de la investigación con el fin de poder examinarlo y comprobar el cumplimiento de la normativa turística que corresponda. El resultado de ésta se refleja en el Libro de Inspección o de Visitas.

8.5 Informes: El informe es a veces el único resultado de la inspección. Los informes pueden ser emitidos por los inspectores de oficio, a petición de los instructores de los procedimientos sancionadores o por orden superior, con objeto de valorar la adecuación a la normativa de una determinada empresa turística.

En algunas ocasiones los informes son obligatorios a la hora de emitir la concesión de autorizaciones turísticas y en caso de que se emitan en relación con los asientos del Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

8.6 Citaciones: La citación es un acto procesal por el que el tribunal indica a la parte el lugar, fecha y hora en el que tiene que comparecer y actuar en el proceso. Estas tienen por objetivo convocar a los titulares de las empresas turísticas, sus representantes o su personal, en los lugares que se hayan indicado por la inspección. La citación puede llevarse a cabo mediante acta de inspección en la que se hace constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia.

8.7 Requerimientos: Este instrumento sirve para que los interesados puedan presentar a la inspección documentos o puedan ejecutar algunas actuaciones. Estos se realizan

a través de cualquier medio que permita tener constancia de su realización, incluidas las actas de inspección. Son anotados en el Libro de inspección y su incumplimiento se considera una resistencia a la labor de la inspección.

8.8 Los planes de inspección: Este instrumento lo pongo el último porque no se realiza en todas las todas las Comunidades Autónomas.

Dentro de estos planes el contenido mínimo que tenemos que encontrar es: tipología de empresas, actividades y establecimientos turísticos objeto de inspección; la modalidad y categoría de los establecimientos a inspeccionar; el objeto material, contenido y finalidad de la inspección y la duración temporal del Plan.

En los siguientes capítulos de este mismo título, se expone un tema muy importante, relacionado con lo anterior, el régimen sancionador. Cuando una empresa turística lleva a cabo una acción en la que incurre en una infracción, u omite algo dispuesto en la Ley de Ordenación, se toman una serie de medidas para regularlo.

Como es sabido, la actividad turística y su normativa aplicable es muy compleja, y esto hace que la protección de dicha legalidad resulte muy complicada. La ordenación del turismo corresponde a las Comunidades Autónomas, pero no se limita únicamente a ordenación y planificación, sino que deben de usar mecanismos dirigidos a la protección de la legalidad turística vigente, como son el ejercicio de la función inspectora y la potestad sancionadora en materia de turismo.

9. La potestad sancionadora de las Administraciones Públicas

Es una función cuyo objetivo es proteger los bienes e intereses definidos por el ordenamiento en cada materia o sector (industria, comercio, turismo...). El Estado y/o las Comunidades Autónomas son los responsables de regular el régimen sancionador, en función de cuál sea la instancia territorial competente en cada materia. Estos se encargan de imponer sanciones a través de un procedimiento administrativo, entendida la sanción administrativa como aquel incumplimiento de la ley a un administrado como consecuencia de una conducta ilícita.

Dentro de la potestad sancionadora hay que resaltar la consideración generalizada en relación con la aplicación de los principios y garantía propios del Derecho Penal, al ámbito del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.

9.1 Principio de legalidad y reserva de ley entendido como materia sancionadora

Este principio viene recogido en el artículo 25 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en el que se dice:

1. La potestad sancionadora de las Administraciones públicas, reconocida por la Constitución, se ejercerá cuando haya sido expresamente reconocida por una norma con rango de Ley, con aplicación del procedimiento previsto para su ejercicio y de acuerdo con lo establecido.
2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por disposición de rango legal o reglamentario.
3. Las disposiciones de este Título no son de aplicación al ejercicio por las Administraciones Públicas de su potestad disciplinaria respecto del personal a su servicio y de quienes estén vinculados a ellas por una relación contractual. Por otro lado este principio también viene recogido en el art.25.1 CE (Constitución Española) por el que se dice: "Nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento". Este principio integra: el mandato de reserva legal, el mandato de tipificación, la prohibición denominada de non bis in idem y la prohibición de retroactividad de las normas sancionadoras desfavorables. Es el principio fundamental de la acción administrativa, según el cual se impone que sea una norma con rango de Ley la que realice la competencia expresa de la potestad sancionadora a la Administración. Así se evita que la propia Administración sea la que se atribuya el ejercicio de la potestad sancionadora.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, también ofrece en materia sancionadora tres tipos de reserva de ley: Reserva de ley para la atribución de la potestad. Reserva de ley para las infracciones. Reserva referida a las sanciones. No obstante, no existe reserva legal para el procedimiento sancionador, de tal manera que, a menudo, las Comunidades Autónomas ordenan mediante reglamentos los aspectos organizativos de su potestad sancionadora y, así, el hecho de las leyes de disciplina turística hacen constantes remisiones a estos aspectos y normas de desarrollo. De aquí que autores como "REBOLLO PUIG", distinguan lo que es la regulación propiamente sancionadora que exige de cobertura legal normal-infracciones y sanciones-, de la de los servicios y funciones

de inspección y procedimiento sancionador turístico en los que es posible admitir incluso reglamentos independientes para los aspectos organizativos.

9.2 Principio de tipicidad

El principio de tipicidad viene recogido en el *artículo 27 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, por el que se dice:

"1. Sólo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del Ordenamiento Jurídico previstas como tales infracciones por una ley. 2. Únicamente por la comisión de infracciones administrativas podrán imponerse sanciones que, en todo caso, estarán delimitadas por la Ley. 3. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo podrán introducir especificaciones o graduaciones al cuadro de infracciones o sanciones establecidas legalmente que, sin constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de las que la Ley contempla, contribuyan a la más correcta identificación de las conductas o a la más precisa determinación de las sanciones correspondientes. 4. Las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica."

Este principio en materia sancionadora, impone que sea una Ley, no una norma, la que determine los tipos o clases de infracciones y las sanciones que deben aplicarse en cada tipo. Las infracciones administrativas se clasificarán por la Ley en leves, graves y muy graves. La tipicidad tiene una doble vertiente, tipicidad de las infracciones y tipicidad de las sanciones. La Ley puede conceder a la Administración ciertos márgenes de apreciación que le permitan graduar la sanción en función de las circunstancias, pero nunca puede dejar a cargo de la Administración la libre determinación de la sanción que será aplicada a cada caso. Las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica.

9.3 Principio de retroactividad normativa en el ámbito sancionador

La retroactividad presenta una peculiar regulación en el ámbito sancionador, que tiende a garantizar los principios de seguridad jurídica y legalidad en materia sancionadora. Según el artículo 128.1 de la LRJPAC se establece que "serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa". Por otro lado, el artículo 128.2 de la LRJPAC, "dispone que las disposiciones sancionadoras produzcan efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor". Es

decir, si la norma sancionadora nueva fija una sanción menor o elimina la sanción de una determinada conducta, esta será la aplicable a las infracciones cometidas antes de su entrada en vigor. Por el contrario, esto no se aplica si la sanción administrativa ha sido impuesta en el correspondiente procedimiento y es firme.

9.4 Principio de responsabilidad

Este principio viene recogido en el artículo 28 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a través del cual se establece que, solo podrán ser sancionadas por las infracciones administrativas la personas físicas y jurídicas que resulten responsables de las mismas, es decir, aquellas que realizan las acciones u omisiones que la Ley tipifica como infracciones, ya sea a modo de intencionalidad, de imprudencia o de incumplimiento de la norma. Esta responsabilidad la especifican en los siguientes niveles:

- Personas titulares de empresas, establecimientos o actividades turísticas.
- Quienes se registran en la declaración de responsabilidad para el inicio de una actividad turística.
- Los guías turísticos habilitados conforme a la normativa, que presenten comunicación previa para realizar actividades profesionales temporales.
- Personas que presten servicios turísticos de manera clandestina.
- Las personas promotoras y/o propietarias de unidades de alojamiento en régimen de propiedad horizontal.

Destacar también que la responsabilidad administrativa se exigirá por la Administración al responsable de la actividad turística, sin que esto afecte a las personas que trabajen para el responsable de la actividad turística.

Este principio implica que se tenga en cuenta la presunción de inocencia con lo relacionado a la materia sancionadora.

9.5 Principio de proporcionalidad

El principio de proporcionalidad requiere que exista una razonable adecuación entre la infracción y la sanción que se imponga. Este principio contiene diversas formas de manifestarse dentro de la Ley del Turismo.

10. Las infracciones

Existen varios tipos de infracciones y sus multas son diferentes según en qué Comunidad Autónoma se produzcan. Para hablar de ellas me apoyaré en la Ley de Ordenación de Turismo de Cantabria.

Las infracciones cometidas en el ejercicio de la actividad varían según su gravedad, por lo que se dividen en tres niveles: leves, graves o muy graves, y por lo tanto, su sanción dependerá de su nivel, tanto en cuestiones económicas como en otro tipo de castigos.

Por ejemplo, las infracciones leves, suelen saldarse con un apercibimiento y/o una multa que no excede de los 600€. En el caso de las graves, la multa está comprendida entre 601€ y 6000€ y se puede suspender la actividad turística o clausurar el establecimiento un lapso de tiempo de hasta 3 meses. Por último, las infracciones muy graves, abarcan una multa de 6001€ a 30000€, la suspensión y clausura anteriores pero ampliándolo hasta 3 años y la inhabilitación, también de hasta 3 años, de recibir cualquier tipo de subvención económica.

De la misma forma que se clasifican las infracciones, también se clasifica que órganos son los competentes para imponer las sanciones. De esta forma, los apercibimientos y las multas que comprendan hasta los 6000€ le corresponden al Director general de Turismo. Por su parte, el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte es el encargado de las multas que ascienden hasta 30000€ y de la suspensión de actividades y clausura de hasta 3 meses. Y para las sanciones de suspensión e inhabilitación que suponen las infracciones muy graves, el órgano competente es el Gobierno de Cantabria.

Todas estas infracciones mencionadas anteriormente, tienen también su tiempo de prescripción. Las muy graves prescribirán tras 3 años, las graves tras 2 y las leves tras 1, contándose desde el primer día que la infracción fue cometida.

Y... ¿De quién es la responsabilidad de las infracciones? En nuestra región, según el artículo 54 en la ley de Ordenación de Cantabria, podemos saber que la responsabilidad recae sobre la persona física o jurídica que figure en la declaración responsable o en la autorización correspondiente. En el caso de que hayan sido cometidas por trabajadores o terceras personas de una empresa (aunque no estén vinculadas de forma laboral) el responsable será el titular de la empresa o actividad.

11. La declaración responsable, un avance importante

Unas páginas más atrás mencioné por primera vez el concepto de declaración responsable, algo esencial para una empresa turística que desee comenzar una actividad turística y con gran importancia en el derecho administrativo, y su nombre ha aparecido más veces a lo largo de este trabajo. Pero, ¿qué es una declaración responsable?

Para empezar, la declaración de responsabilidad es una técnica relativamente novedosa en España, que se implanta en determinados sectores de actividad, como por ejemplo, los servicios turísticos, como alternativa al tradicional procedimiento de las licencias o autorizaciones. Es decir, en determinados casos, donde en el pasado se exigía solicitar una autorización de la Administración competente, hoy es suficiente con que la persona interesada presente ante dicha Administración una declaración responsable de que reúne los requisitos legales necesarios para realizar la actividad de que se trate.

El origen de la declaración responsable tuvo lugar en la llamada "Agenda de Lisboa", siendo uno de los hitos fundamentales de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, también conocida como Directiva de servicios o Directiva Bolkestein, por el nombre del comisario europeo que la promovió y defendió. (Comúnmente la directiva se suele abreviar como "DS").

La DS precisamente ha requerido la aprobación de normas nacionales de transposición al derecho interno, para que sus principios y normas sean aplicables en España.

En el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), se define la declaración más ampliamente como "el documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la norma vigente para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio". Con esto se permite el ejercicio instantáneo de la actividad e incluso el ejercicio anticipado.

En lo relativo a su control, la propia naturaleza de la declaración responsable implica, por un lado que el control de la Administración resulta más necesario que antes, ya que no ha habido ninguna comprobación administrativa previa al inicio de la actividad y, por otro lado, que dicho control se realizará a posteriori de la presentación de la declaración y de que la

misma haya surtido efectos. En esta misma Ley 39/2015, en el apartado 4 del artículo 69 también, se regula igualmente el cese de la eficacia de la declaración responsable, que se puede producir por 2 causas:

- La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a una declaración responsable.
- La no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable. Y la consecuencia es, como ya sabemos, la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos.

No obstante, para que sea efectivo el cese de eficacia de la declaración responsable debe dictarse una resolución de la Administración Pública que lo declare. Si esto ocurre, el interesado no podrá presentar una nueva declaración responsable con el mismo objeto durante un periodo de tiempo determinado.

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA



Datos de la persona o entidad declarante			
NIF/CIF/AENI/Nº Pasaporte	Nombre o razón social	Apellido 1	Apellido 2

Datos de la persona representante (cumplimentar sólo en el caso de que la persona/entidad actúe por medio de representante. Si se trata de administradores o apoderados mancomunados cumplimentar con los datos de los mismos y firmar esta declaración por todos ellos)			
NIF/CIF/AENI/Nº Pasaporte	Nombre o razón social	Apellido 1	Apellido 2

Datos a efectos de notificación							
Tipo de vía	Nombre de la vía	Nº	Piso	Puerta	Otros	Código postal	Localidad
Municipio	Provincia	Teléfono		Fax	Dirección de correo electrónico		

Datos del establecimiento hotelero							
Nombre del establecimiento	Tipo de vía	Nombre de la vía	Nº	Piso	Puerta	Otros	
Código postal	Localidad	Municipio		Provincia			
Correo electrónico	Tfno 1	Tfno 2	Fax	Página web	Coordenadas GPS (longitud/latitud)		

Objeto de la declaración responsable		
<input type="checkbox"/> Inicio de actividad	<input type="checkbox"/> Modificación capacidad de alojamiento	<input type="checkbox"/> Cambio de grupo y/o categoría (especificar utilizando el apartado referido a " grupo y categoría correspondiente al establecimiento hotelero")
<input type="checkbox"/> Reforma/reapertura	<input type="checkbox"/> Modificación de las características básicas (especificar)	
<input type="checkbox"/> Petición de dispensa de requisitos técnicos de infraestructura		

Grupo y categoría correspondientes al establecimiento hotelero		
Grupo Primero : HOTELES	Grupo Segundo : HOTELES-APARTAMENTOS	<input type="checkbox"/> Grupo Tercero : PENSIONES
<input type="checkbox"/> 1 estrella	<input type="checkbox"/> 1 estrella	
<input type="checkbox"/> 2 estrellas	<input type="checkbox"/> 2 estrellas	
<input type="checkbox"/> 3 estrellas	<input type="checkbox"/> 3 estrellas	
<input type="checkbox"/> 4 estrellas	<input type="checkbox"/> 4 estrellas	
<input type="checkbox"/> 5 estrellas	<input type="checkbox"/> 5 estrellas	

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

Teléfono 942 20 82 98 www.turismodecantabria.com
C/ Albert Einstein, nº 4. Edificio Sodercan.
PCTCAN, 39011, Santander

De conformidad con lo establecido en el art. 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se informa de que los datos personales aportados en este formulario serán incorporados a un fichero para su tratamiento automatizado. Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos en la Ley, ante la Dirección General de Turismo.

Para cualquier consulta relacionada con el procedimiento, puede dirigirse al teléfono de información administrativa 012 (902 159 012) si bien e desde fuera de la Comunidad Autónoma.

IMPRIMIR RESTABLECER GUARDAR SALIR

(Página 1 de 5) ANEXO V

JUNTA DE ANDALUCÍA
 CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA EL ACCESO O EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD

1	DATOS DE LA PERSONA TITULAR QUE SUSCRIBE LA DECLARACIÓN RESPONSABLE Y/O DE SU REPRESENTANTE LEGAL
APELLIDOS Y NOMBRE / RAZÓN SOCIAL:	
TIPO DE DOCUMENTO: Nº DE DOCUMENTO: NACIONALIDAD: SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER	
DATOS DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO CORRESPONDIENTE:	
Nº DE PROTOCOLO: NOTARÍA: FECHA DE INSCRIPCIÓN:	
TÍTULO PARA LA EXPLOTACIÓN: DATOS DEL TÍTULO (1)	
NOMBRE COMERCIAL (AGENCIAS DE VIAJES):	
DOMICILIO:	
TIPO DE VÍA: NOMBRE VÍA: KM. VÍA: LETRA: NÚMERO: ESCALERA: PISO: PUERTA:	
PAÍS: MUNICIPIO: PROVINCIA: C. POSTAL:	
TELÉFONO: MOVIL: FAX:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE:	
APELLIDOS Y NOMBRE:	
TIPO DE DOCUMENTO: Nº DE DOCUMENTO: NACIONALIDAD: SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER	
DOMICILIO:	
TIPO DE VÍA: NOMBRE VÍA: KM. VÍA: LETRA: NÚMERO: ESCALERA: PISO: PUERTA:	
PAÍS: MUNICIPIO: PROVINCIA: C. POSTAL:	
TELÉFONO: MOVIL: FAX:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
DATOS DEL TÍTULO JURÍDICO QUE HABILITA PARA LA REPRESENTACIÓN:	
Nº DE PROTOCOLO: NOTARÍA: FECHA DE INSCRIPCIÓN:	
DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del anterior):	
TIPO DE VÍA: NOMBRE VÍA: KM. VÍA: LETRA: NÚMERO: ESCALERA: PISO: PUERTA:	
PAÍS: MUNICIPIO: PROVINCIA: C. POSTAL:	
TELÉFONO: MOVIL: FAX:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
(1) Datos del título: Datos del contrato, escritura o título jurídico que habilita para la explotación (fecha, número de protocolo, etc.).	

02057/0650

Página 1 del formulario de declaración responsable de la Junta de Andalucía.

12. Regulación de la actividad de los establecimientos de alojamiento

A continuación vamos a centrarnos específicamente en los establecimientos hoteleros, como se regulan y qué condiciones debe presentar cada uno según su clasificación. Hablaré sobre ello apoyándome en el Decreto 64/2013 del 7 de noviembre (por el que se modifica el Decreto 81/2010 del 25 de noviembre), en el ámbito de Cantabria, y haciendo alusión a alguna otra CCAA cuando sea necesario.

El tiempo de vigencia del Decreto 81/2010 puso en evidencia la necesidad de realizar modificaciones, eliminando los obstáculos no justificados para el inicio de la actividad, incorporando medidas correctoras en los requisitos técnicos y en la prestación de los servicios que son exigibles a los establecimientos turísticos.

Así pues, este Decreto facilita la libertad de establecimiento, fortalece la seguridad jurídica en cuanto a la presentación de la consulta previa y de la declaración responsable como nuevo medio de inscripción de las empresas y establecimientos turísticos en el Registro General de Empresas Turísticas y refuerza el control e inspección a posteriori llevado a cabo tras la presentación de esa declaración.

Las modificaciones tratan los siguientes puntos:

1. Todos los establecimientos hoteleros de los grupos primero y segundo (esto es, hoteles y hoteles-apartamento) han de disponer de unidades de alojamiento adaptadas a las necesidades de personas con movilidad reducida, conforme a lo exigido en el Código Técnico de la Edificación (CTE) o norma que lo sustituya, y de acuerdo con los parámetros previstos en la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas y accesibilidad. (Artículo 10).
2. Los promotores de un establecimiento hotelero, antes de iniciar cualquier clase de obra para su construcción, reforma, y/o cambio de uso, podrán efectuar a la Dirección General competente en materia de turismo una consulta sobre el grupo y categoría bajo los cuales podría explotarse aquél conforme al proyecto planteado. La consulta previa debe acompañarse de una serie de documentos (Artículo 11, consulta previa):
 - a) Documento acreditando la identidad del interesado y, en su caso, de su representante legal.
 - b) Anteproyecto de obra con planos acotados, o un proyecto básico.
 - c) Fotografías del estado actual del edificio, en caso de que se trate de una reforma.

3. Como se ha explicado anteriormente, para la apertura del establecimiento se ha de presentar la declaración responsable. Pero esta ha de cumplir una serie de requisitos como disponer del proyecto de ejecución y del certificado final de obra, disponer de un título jurídico para la explotación del inmueble, disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística, haber abonado la tasa por apertura de establecimiento turístico, etc.
4. En relación al cambio de titularidad (Artículo 16), la titularidad de los establecimientos hoteleros puede transmitirse por cualquiera de los medios válidos en Derecho. El nuevo titular del establecimiento ha de comunicar a la Dirección General competente en materia de turismo, en el plazo máximo de un mes, el cambio de titularidad. A tal fin, tiene que presentarse una declaración responsable también.
5. Sobre el cese de actividad, algo que cité más atrás también, y en lo que concierne al artículo 17, los titulares de establecimientos hoteleros que cesen su actividad turística deben comunicarlo a la Dirección General competente en el plazo máximo de un mes, para anotar su baja en el Registro General de Empresas Turísticas. Dicha comunicación deberá venir suscrita por el titular del establecimiento o su representante legal con indicación del nombre del titular y del establecimiento. Si la comunicación no reuniera los requisitos establecidos o no se aportara la documentación preceptiva, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días subsane la falta.
6. Después de saltar unas pequeñas modificaciones técnicas que deben tener los hoteles, como butacas con mesa o papeleras en la habitación en los hoteles de más de 2 estrellas, camas supletorias a petición del cliente (según la superficie), o la existencia de un parking en el mismo edificio o a menos de 100 metros, llegamos a la modificación del artículo 35, sobre los requisitos del establecimiento y las unidades de alojamiento. En este artículo se explican las características de las pensiones (tercer grupo).

Por ejemplo, la capacidad de las pensiones vendrá determinada por la suma total de camas fijas y supletorias declaradas. En cuanto a la infraestructura, las pensiones deben cumplir los siguientes parámetros:

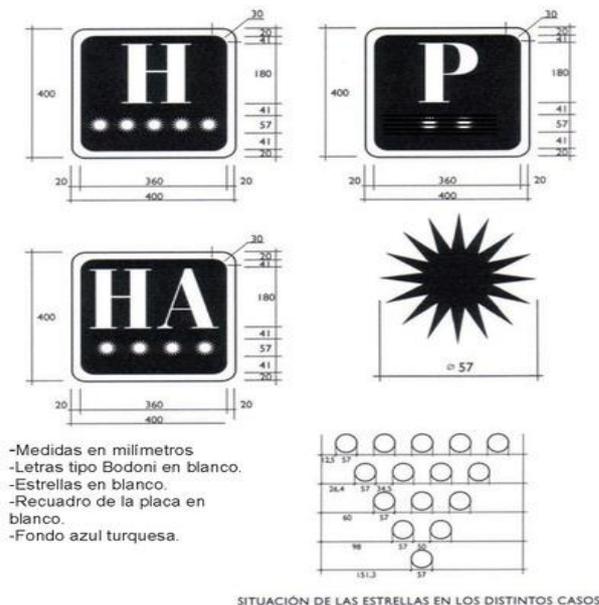
Calefacción en las habitaciones (dormitorio y cuarto de baño).	Sí.
Calefacción en las zonas comunes.	Sí.
Ascensor.	Obligatorio a partir de planta baja +4.
Escaleras.	Anchura mínima: 1.10 m Las escaleras deberán tener pasamanos, que no reducirán la anchura mínima exigida.
Anchura de los pasillos.	1 m.
Altura de los techos.	2.5 m.
Vestíbulo-Recepción.	Obligatorio en las pensiones que tengan más de 10 habitaciones.
Sala de estar.	Superficie mínima de 1.50 m ² por habitación, con un mínimo de 12 m ² .
Teléfono de uso general.	Sí.

Además, las pensiones que presten servicio de desayuno y comida, deben disponer de un comedor, con las mismas dimensiones al menos que la sala de estar. Todas las habitaciones tienen que tener un cuarto de baño, y requerir del siguiente equipamiento:

- a) Cama individual o doble o dos camas individuales (con sus correspondientes medidas).
- b) El baño ha de contar con: ducha o bañera, lavabo o inodoro.
- c) Silla o butaca, mesilla de noche, armario (con baldas, perchas, etc.) y puede venir con un espejo.
- d) Una o dos lámparas.

En lo referido al precio, el máximo exigible por el uso individual de una habitación doble equivaldrá al 80% del precio establecido para ésta.

Para las placas de identificación, también existen unas normas y medidas vigentes, representadas en la siguiente ilustración:



Representación de las medidas y requisitos de las placas

Hasta aquí hemos visto muchos de los artículos que fueron modificados.

Establecimientos hoteleros de primer y segundo grupo

Las empresas de alojamiento turístico hotelero son las dedicadas de forma profesional a proporcionar a los clientes, mediante un precio estipulado, habitación en hoteles, hoteles-apartamento y pensiones. Este servicio puede complementarse con otros adicionales.

Cada unidad de alojamiento que ofrece cada establecimiento debe ser gestionado únicamente por una misma empresa, y en caso de no ser así, las empresas deberán poseer un título jurídico otorgado por los propietarios.

Los establecimientos hoteleros, que se consideran establecimientos públicos y de libre acceso, se clasifican por los siguientes grupos y categorías:

Primero grupo: Hoteles, categorías: 5, 4, 3, 2, y 1 estrella.

Segundo grupo: Hoteles-apartamento, categorías: 5, 4, 3, 2, y 1 estrella.

Tercer grupo: Pensiones.

Los hoteles y hoteles-apartamentos guardan ciertas similitudes entre sí, como que ambos deben ocupar la totalidad de uno o varios edificios, han de contar con escaleras, y ascensores de uso exclusivo y una serie de requisitos más. Sin embargo, algo que les diferencia es que los hoteles-apartamento tienen en sus habitaciones el equipamiento y las instalaciones necesarias para la preparación, conservación y consumo de alimentos. Cuando se agrupan varios establecimientos hoteleros, pasa a denominarse complejo hotelero.

Los establecimientos hoteleros deben mostrar de forma obligatoria, en un lugar visible y en la entrada principal, una placa de identificación en la que conste su grupo y categoría. Además, la empresa titular debe observar las prescripciones contenidas en la legislación sobre propiedad industrial.

Cabe destacar que los establecimientos deben redactar su documentación, al menos, en castellano e inglés.

Estas empresas, al igual que otras en otros sectores, se harán con la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil para cubrir los riesgos inherentes a su desarrollo en la actividad de alojamiento turístico hotelero. Esta debe ser presentada ante la Dirección General en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de presentación de la declaración responsable. La suma asegurada por la póliza varía según el número de plazas en cada establecimiento hotelero, que ilustro mediante la siguiente tabla:

De 0 a 25 plazas	175.000 €
De 26 a 50 plazas	350.000 €
De 51 a 200 plazas	450.000 €
Más de 200 plazas	600.000 € - Cobertura total de daños.

Requisitos técnicos

La clasificación en hoteles o en hoteles-apartamento se toma teniendo en cuenta la calidad y los servicios de estos, y en conformidad a los requisitos de deben cumplir cada uno.

Cinco estrellas*****

Los hoteles y hoteles-apartamento de 5 estrellas deben ubicarse en edificios que, aun reuniendo valores arquitectónicos y excelentes acabados materiales, dispongan a su vez de las tecnologías de comunicación más avanzadas para sus clientes. La calidad se verá también reflejada en los muebles, tapicerías, lámparas y demás elementos decorativos, como vajillas, cristalería, etc.

Cuatro estrellas****

Los hoteles y hoteles-apartamento de 4 estrellas se ubicarán también en edificios singulares y buenos acabados con materiales de buena calidad, y a la vez ofreciendo a sus clientes un entorno y un ambiente que aúne confort y tecnología. La calidad también debe ser extendida a los elementos decorativos. Además, los establecimientos tanto de esta categoría como de la anterior, tienen que contar con un sistema de climatización (calor-frío) en todas y cada una de las estancias de la unidad de alojamiento y dependencias de uso común.

Otro requisito de los inmuebles de esta categoría (4 y 5) es el hecho de disponer de plazas de aparcamiento/garaje en un número equivalente al 45% del número total de habitaciones declaradas.

Tres estrellas***

Los hoteles y hoteles-apartamento de 3 estrellas han de situarse en edificios de buena calidad constructiva, extendiéndose esta calidad también al resto de elementos decorativos. Respecto a las plazas de aparcamiento de esta categoría, han de ocupar un 35% equivalente al número de habitaciones declaradas.

Dos y una estrella**-*

Los hoteles y hoteles-apartamento que se encuentren dentro de esta clasificación deben disponer de locales, instalaciones, mobiliario y equipamiento que puedan ofrecer las condiciones necesarias de comodidad. Los suelos, techos y paredes de las dependencias estarán construidos y revestidos con material y pintura de calidad.

Normalmente, cuando accedemos a un establecimiento hotelero, lo primero que nos encontramos es un vestíbulo o hall, donde se suele hallar la recepción, lugar desde el cual se atiende al cliente. Es aquí, en la recepción, donde se hallan las hojas de reclamaciones, las hojas de admisión y el modelo oficial de precios detallado.

Tanto los vestíbulos de los hoteles como de los hoteles-apartamento deben tener unas medidas mínimas. La superficie mínima es de 0,50 m² (por plaza de alojamiento) y no puede ser inferior a:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Superficie mínima (m ²)	60	50	40	30	20

Así mismo, en la entrada del establecimiento y en otras zonas de uso común, estos establecimientos deben contar con un baño para el uso de los clientes, separados para hombres y mujeres. En el caso de los 3, 4 y 5 estrellas, cerca de recepción se situarán también un espacio independiente destinado al almacenamiento de equipajes. También se debe facilitar un servicio de maletero para equipajes de gran tamaño, aunque esto último solo en los clasificados con 4 y 5 estrellas.

UNIDADES DE ALOJAMIENTO

En este apartado voy a comentar las normas que se deben cumplir en las habitaciones de los establecimientos hoteleros.

Como bien es sabido, todos lo hemos visto cuando hemos ido a un hotel, las unidades de alojamiento deben estar identificadas con un número, señalado en el exterior de la puerta. Esta señalización debe ser visible desde cualquier acceso. En el interior, todas y cada una de ellas deben disponer de un mando para regular la calefacción, aire acondicionado o sucedáneos. Así mismo, cada habitación tiene que tener instalado algún sistema para poder ocultar el paso de la luz de forma total si el cliente lo desea.

En la zona del dormitorio debe haber una zona de ventilación que dé al exterior o un patio de luces. Estos patios se rigen por unas medidas mínimas 4 metros de ancho y 4 metros de largo. Hablando de medidas, los dormitorios tienen que tener una altura mínima de 2,50 metros hasta el techo. Otro rango de medidas es el que se establece en las camas, ya sean dobles o individuales y dependiendo también de la categoría del hotel. Las dimensiones son las siguientes:

Categoría	Dobles	Individuales
5*	2,00 m largo x 1,80 m ancho	2,00 m largo x 1,05 m ancho
4*	2,00 m largo x 1,50 m ancho	
3*	1,90 m largo x 1,35 m ancho	1,90 m largo x 0,90 m ancho
2*		
1*		

A lado de la cama se pueden situar una o dos mesillas de noche.

En la habitación también debemos encontrar un sillón, butaca o silla y que a partir de los alojamientos de 2 estrellas o más, tendrán incorporados una mesa con iluminación propia y una papelería.

En caso de que se necesite una cama extra supletoria o una cuna estas son algunas de las condiciones que se deben cumplimentar:

- a) La superficie de los dormitorios ha de exceder, al menos, en un 25% la mínima exigida en el presente Decreto, según el grupo y la categoría del establecimiento, por cada una de las camas supletorias que se deseen instalar.
- b) El número total de camas supletorias será, como máximo, el veinticinco por ciento del número total de unidades de alojamiento del establecimiento.
- c) No podrán instalarse más de dos camas supletorias en la misma habitación. Tampoco podrán instalarse en habitaciones individuales.

El precio de la primera cama supletoria no excederá del treinta y cinco por ciento del precio de la unidad de alojamiento, y el de la segunda del veinticinco por ciento.

Para llevar un orden de todo ello, será la Inspección Turística la que verifique que el número y ubicación de las camas supletorias instaladas en cada establecimiento se ajusta en todo momento a la declaración realizada por la empresa, y se cumplen las condiciones establecidas.

En lo referente a las cunas, los establecimientos de más de veinte habitaciones dispondrán de ellas, con el fin de que puedan pernoctar los menores de dos años, y su precio no

excederá del 15% del precio de la unidad de alojamiento en los hoteles, y del cinco por ciento en los hoteles-apartamentos.

Los cuartos de baño dentro de las habitaciones también tienen que cumplir con una serie de medidas, requisitos y equipamiento.

Categoría	Bañera	Ducha	Lavabo de doble seno	Lavabo	Bidet	Inodoro
5*	40% de habitaciones con bañera y ducha + lavabo doble seno, inodoro y bidet 60% de habitaciones con bañera y/o ducha + lavabo, inodoro y bidet					
4*	Bañera y/o ducha	Bañera y/o ducha	Opcional	Si	Si	Si
3*	Bañera y/o ducha	Bañera y/o ducha	Opcional	Si	Opcional	Si
2*	Bañera y/o ducha	Bañera y/o ducha	Opcional	Si	Opcional	Si
1*	Bañera y/o ducha	Bañera y/o ducha	Opcional	Si	Opcional	Si

En los baños podemos encontrar una serie de amenities, es decir, artículos de aseo personal que el propio hotel pone a disposición del huésped. Algunos de ellos son jabón (en pastilla o líquido), bolsa higiénico-sanitaria, papel higiénico en soporte y otro rollo de repuesto, etc.

En los inmuebles de categoría superior a 2 estrellas habrá también un taburete y un secador de pelo.

Para hablar de la superficie del cuarto de baño y de las bañeras y duchas dentro de este, tenemos la siguiente tabla:

Categoría	1*	2*	3*	4*	5*
Superficie mínima del baño (m ²)	6	5	4	3,5	3,5
Tamaño mínimo de la bañera (m)	1,70	1,60	1,50	1,50	1,50
Ducha (m ²)	1,20	1,10	1,00	0,80	0,80

Respecto a la altura, la mínima será de 2,20 metros, 30 cm que los del resto de la habitación.

Requisitos técnicos específicos

He dedicado este último capítulo de este trabajo hablando sobre los requisitos comunes que deben presentar los establecimientos hoteleros, del primer y segundo grupo, y que la Inspección Turística se encarga de verificar. A continuación hablaré sobre los requisitos más específicos, no por ello menos importantes, dividido por grupos.

Requisitos técnicos específicos de los Hoteles (Grupo I)

La superficie mínima exigida para el dormitorio y, en su caso, el salón de las unidades de alojamiento, expresada en metros cuadrados, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Dormitorio de las habitaciones dobles	17 m ²	16 m ²	15 m ²	14 m ²	12 m ²
Dormitorio de las habitaciones individuales	11 m ²	10 m ²	10 m ²	9 m ²	7 m ²
Habitaciones con salón:	28 m ²	26 m ²	25 m ²	23 m ²	19 m ²
a) Dormitorio	16 m ²	15 m ²	14 m ²	13 m ²	11 m ²
b) Salón	12 m ²	11 m ²	11 m ²	10 m ²	8 m ²

Todas estas superficies aquí arriba desglosadas no incluyen las correspondientes a los cuartos de baño.

La superficie del hall o pasillo interior de la habitación se computará como superficie del dormitorio, hasta un máximo de 1,5 m², siempre y cuando su anchura sea igual o superior a la de los pasillos del hotel.

El precio máximo exigible por el uso individual de una habitación doble será el ochenta por ciento del precio correspondiente a ésta.

Además, en los hoteles de 4 y 5 estrellas, los cuartos de baño de las habitaciones dispondrán de más enseres como set de afeitado, set dentífrico, gorro de baño, peine, juegos de toallas, etc. Los de 5 incluso disponen de un albornoz y unas zapatillas de tela.

Requisitos técnicos específicos de los Hoteles-Apartamento (Grupo II)

La superficie mínima exigida para el dormitorio y el salón-comedor-cocina de las unidades de alojamiento, expresada en metros cuadrados, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Dormitorio doble	15 m ²	14 m ²	13 m ²	12 m ²	11 m ²
Dormitorio individual	10 m ²	9 m ²	8 m ²	7 m ²	7 m ²
Salón-comedor-cocina	20 m ²	19 m ²	14 m ²	13 m ²	12 m ²

Las unidades de alojamiento de los hoteles-apartamentos de 5 estrellas deberán contar con un cuarto de baño cada dos plazas de alojamiento, y los de 4, 3, 2 y una estrella con uno por cada cuatro plazas.

Como ya comenté anteriormente, una de las diferencias de los establecimientos de este grupo es el hecho de poseer una cocina donde el cliente puede preparar alimentos. Esta cocina tiene que tener siempre ventilación directa o mediante un extractor de humos y estará equipada con un fregadero, despensa o armarios, placa vitro-cerámica o fogones a gas/eléctricos, un horno u horno-microondas, plancha eléctrica, un frigorífico y luego diferentes tipos de menaje como cubertería, vajilla, etc.

En los establecimientos de cinco y cuatro estrellas la cocina constituirá una pieza independiente, y su superficie se corresponderá, al menos, con un 25% de la mínima exigida para el salón-comedor-cocina.

Requisitos técnicos específicos de las Pensiones (Grupo III)

Este apartado coincide con uno de los artículos modificados del Decreto 81/2010 y que explique anteriormente. Ir a la página.

13. Conclusiones

Una vez analizados todos los puntos anteriores, a continuación voy a destacar cuáles son las ideas principales que tenemos que tener en cuenta tanto a la hora de establecer nuestra propia empresa turística como de ser el propio usuario turístico y como interviene la Administración para que todo funcione correctamente.

Es muy importante la protección de los usuarios turísticos o clientes, ya que estos son el principal motor que existe para que el sector del turismo funcione, y si los usuarios turísticos se sienten disconformes con el servicio prestado, es difícil que una empresa de alojamientos funcione correctamente y pueda seguir desarrollándose en un futuro.

Por lo tanto, es muy importante que los establecimientos hoteleros funcionen de manera legal, cumpliendo con todas las normas que nos exige la ley ya que una empresa, establecimiento o actividad turística puede ser inspeccionada en cualquier momento.

Tenemos que tener en cuenta también, los límites que existen, los documentos necesarios para poder ofrecer un servicio turístico, los requisitos que nos exige la normativa, que instrumentos son utilizados por la inspección, que tipo de infracciones se pueden cometer y cuáles son sus correspondientes sanciones y sobre todo cumplir con todos los derechos del usuario turístico.

Cada establecimiento tiene la obligación de ofrecer al usuario turístico todo lo que desee y esté al alcance de su servicio. Pero también como empresa tienen sus propios derechos y pueden ser sancionados de igual manera.

Así que, aunque en España hay una amplia normativa, hay cosas que siempre deben corregirse, se podría aumentar las inspecciones porque existen muchos establecimientos que prestan sus servicios de manera clandestina como son los apartamentos turísticos que cada año son muchos los denunciados porque no están declarados como tales, empresas que dan una publicidad engañosa a la hora de vender sus servicios turísticos u hoteles que no ofrecen al cliente los correspondientes servicios que se les exigen según la categoría de éstos.

También tenemos que pensar en tomar otras medidas en este sector, y sancionar otras infracciones que aunque no se regulan en la normativa relacionada con el turismo afectan de una manera directa a éste, y aumentar las medidas de seguridad del usuario para que este

no tenga ningún tipo de problema y se sienta cómodo en cualquier rincón tanto de España en general como de Cantabria en particular al que viaje.

Además, el turismo sigue siendo un sector difícil de regular, ya que en este influyen leyes de otros sectores, como son: sanidad, seguridad, infraestructuras, medio ambiente, etc. Por lo tanto, al menos en nuestro sector, habría que tal vez ampliar los planes de inspección y aumentar la actividad de ésta, y saber que como empresa turística tenemos unos derechos y unas obligaciones, que por ejemplo en un hotel serían saber qué tipo de infraestructura tiene que tener o que servicios según la categoría de éste tiene que prestar, y en el caso de un guía de turismo que documentación oficial tiene que tener y que requisitos cumplir. Pero también hay que saber que como usuario turístico tenemos unos derechos y unas obligaciones y que si no se cumplen estas obligaciones pueden ser sancionados de igual manera que los empresarios turísticos.

El tema de la legalidad turística sería en definitiva, un tema muy importante, ya que gracias a él, el sector turístico va avanzando cada día más y se desarrolla de una mejor manera, pero todavía queda mucho por hacer para que sea un sector regulado completamente y para que se cumplan todas las leyes que tienen que ver con el turismo, por eso tanto las administraciones públicas como las empresas que ofrecen servicios turísticos o los usuarios turísticos tienen que hacer un gran esfuerzo porque este sector sea en un futuro regulado en casi toda su totalidad, ya sea aumentando el número de inspecciones y endureciendo las sanciones por parte de las administraciones públicas, cumpliendo con los requisitos tanto de sanidad, seguridad, infraestructuras, cuidado del medio ambiente, cuidado del patrimonio histórico... por parte de los establecimientos de servicios turísticos, y por parte de los usuarios turísticos cumpliendo con sus obligaciones, ya sean tanto las que establece un hotel por ejemplo como con las que se imponen con respecto al patrimonio histórico y natural, entre otras muchas.

14. Bibliografía

CANTABRIA. 1999. Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria. Boletín Oficial de Cantabria, 26 de marzo de 1999, 110. (Y su respectiva modificación mediante Ley 11/2010). Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ct-15-1999.html

CANTABRIA. 2013. Decreto 64/2013, de 7 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 81/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria. *Boletín Oficial de Cantabria*, 21 de noviembre de 2013, 224, pp. 38104-38128. Disponible en: <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=258161>

CANTABRIA. 2014. Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria. *Boletín Oficial de Cantabria*, 21 de marzo de 2014, 56, pp. 8684-8707. Disponible en: <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=264776>

ESPAÑA. 2015. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de octubre de 2015, 236, pp. 89343-89410. Versiones html, pdf, epub, con texto consolidado. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>

ESPAÑA. 2015. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público. Boletín Oficial del Estado, 2 de octubre de 2015, 236, pp. 89411-89530. Versiones html, pdf, epub, con texto consolidado. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10566>

[LIBRO] REBOLLO PUIG, M. 2010: *Derecho Administrativo Sancionador*, Lex Nova, Valladolid.

[LIBRO] URBANO RUIZ. 1973. *Legislación administrativa turística*. 4ª Edición corregida, aumentada y puesta al día. Madrid.

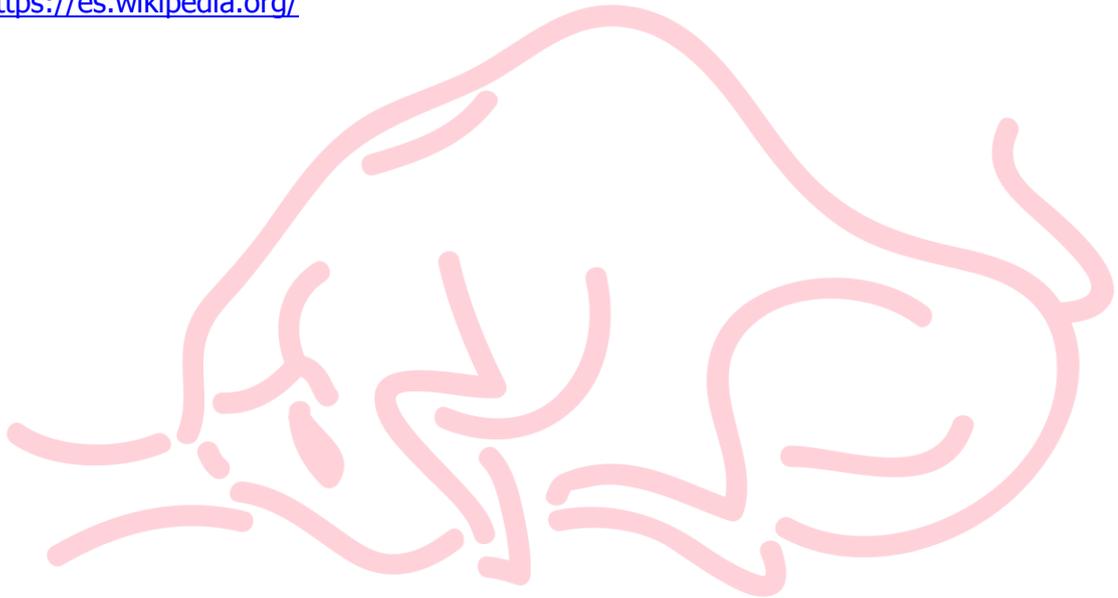
En muchos momentos, me he basado también en apuntes de legislación turística dados durante la carrera.

Enlaces de interés

<http://noticias.juridicas.com/>

www.hosteltur.com

<https://es.wikipedia.org/>



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA