

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan, y a los Tribunales y autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 28 de marzo de 1995.

JOAQUIN LEGUINA,
Presidente

(Publicada en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 85, de 10 de abril de 1995, corrección errores «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 108, de 8 de mayo de 1995)

17367 LEY 8/1995, de 28 de marzo, de Ordenación del Turismo en la Comunidad de Madrid.

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la siguiente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREAMBULO

La importancia del turismo como sector económico se hace cada día más patente en todos los países. El esfuerzo de ordenación y promoción de la actividad turística que realizan las Instituciones Públicas y Privadas para la captación de tráfico y la ampliación de nuevos mercados está en proporción al carácter estratégico que representa el turismo dentro del tejido económico y social, nacional y regional.

Históricamente la Administración Central con el Estatuto de Empresas Turísticas y en los momentos actuales las Administraciones Autonómicas están tratando de crear un marco legal flexible que sirva de referencia al sector empresarial y a los promotores potenciales públicos y privados. Esta tendencia va acompañada también de un significativo esfuerzo inversor en materia de promoción, como estrategia básica de desarrollo del sector, destinada a la consolidación y ampliación del tráfico turístico hacia los diferentes destinos internacionales, nacionales y regionales.

El turismo constituye un sector vital dentro del marco global económico de la Comunidad de Madrid, con capacidad para mejorar las relaciones externas y generar renta y empleo, factores claves en el desarrollo económico de la región. La dimensión del sector justificaría ampliamente la promulgación de una Ley de Ordenación del Turismo a la que hay que ver, ante todo, como un proceso de racionalización y síntesis del marco legal existente, y como un instrumento de promoción y estímulo de la oferta turística, estableciendo el marco legal adecuado para su crecimiento en términos de calidad y competitividad.

Constituye una referencia obligada mencionar que el sector turístico de la Comunidad de Madrid, en términos cuantitativos, ya impone la necesidad de la ordenación desde otros parámetros que los meramente de carácter legal. La Comunidad de Madrid recibe en torno a 4.000.000 de visitantes cada año, lo que representa 8.000.000 de pernoctaciones. La aportación del turismo al PIB regional, según estimaciones recientes, es del 5 por 100 y constituye también el 5 por 100 del empleo total. La oferta turística básica se compone de más de 3.000 empresas que representan 64.000 plazas de alojamiento a las que habría que añadir agencias de viajes, operadores, organizadores de congresos, centrales de reservas y una oferta de restauración de las más importantes del país y las de mayor calidad. Todo ello con una clara repercusión indirecta en actividades complementarias que deben ser consideradas igualmente por su importancia en la economía y el empleo de la región.

El turismo es una fuente de riqueza a potenciar y desarrollar por configurarse como un sector esencial al equilibrio de la economía regional, de ahí la necesidad de contar con un marco legal operativo y moderno como la Ley de Ordenación del Turismo, que garantice un desarrollo equilibrado de la oferta, incremente sus estándares de calidad y estimule el nivel de competencia de nuestras empresas, ya que constituye un sector fuertemente sometido a la competencia internacional.

El artículo 26.16 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad de Madrid la plenitud de la función legislativa, dentro de su ámbito territorial, en materia de promoción y ordenación del turismo, y el artículo 26.11 del propio Estatuto el fomento del desarrollo económico, dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional.

La presente Ley de Ordenación del Turismo pretende por tanto la regulación global de la actividad turística de la Comunidad de Madrid, desarrollando su ámbito de aplicación, tanto a nivel de ordenación y planificación de la oferta, como en el de la promoción y fomento del turismo. Trata de los agentes sociales y económicos que intervienen en el tráfico turístico; desarrolla de un modo flexible el régimen jurídico de las empresas que integran el sector, introduce el factor calidad en el reconocimiento formal de determinadas empresas y dedica un capítulo pormenorizado a la disciplina en materia turística, poniendo el acento en dar la máxima transparencia al tráfico y en la promoción y defensa de los derechos que corresponden a los usuarios de los servicios turísticos. Constituyen principios de referencia en el desarrollo de cualquier actividad turística la protección, la defensa y la restauración del medio natural.

TITULO I

Del contenido y ámbito de aplicación de esta Ley

CAPITULO UNICO

Artículo 1. Objeto.

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la actividad turística, tanto si es ejercida por las Administraciones Públicas como por los particulares, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. Actividad turística.

Se entiende por actividad turística la relacionada con una realidad compleja que abarca formas de desplazamiento y de estancia de las personas fuera de su domicilio o lugar de trabajo habituales, por motivos vacacionales o de cualquier otro tipo, mediante el uso de infraestructuras e instalaciones adecuadas que ofrezcan un número variable de servicios en relación con el transporte, el alojamiento, la manutención, el ocio-recreo, la cultura, el deporte, la salud y otros análogos o complementarios, así como la gestión y la mediación para la prestación de dichos servicios.

Artículo 3. Competencias en materia de turismo.

De entre los diversos órganos integrantes de la Comunidad de Madrid, corresponde a la Consejería de Economía o a aquella que en el futuro tenga encomendadas las competencias turísticas, directamente o a través de la Dirección General de Turismo, el ejercicio de las siguientes competencias:

A) La planificación de la actividad turística, incluida la declaración de zonas de preferente uso turístico y de zonas saturadas. A tal fin, la Dirección General de Turismo será consultada previamente a la elaboración

de los planes de urbanismo y demás instrumentos de ordenación o planificación del territorio.

B) La promoción y el fomento del turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid tanto a nivel nacional como internacional.

C) La coordinación por parte de la Consejería competente en materia de turismo de los planes de promoción y fomento del turismo en los programas sectoriales que desarrollen otros organismos de la Comunidad de Madrid.

D) La ordenación de las empresas turísticas y sus establecimientos, ejercitando las potestades administrativas de regulación y clasificación, así como las relativas a la autorización turística de su apertura, modificación y cierre.

E) Regular y administrar la enseñanza para la formación y perfeccionamiento de los profesionales del turismo, en los términos previstos en el artículo 149.1.30 de la Constitución Española y en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

F) La información turística y el control sobre la oferta y prestación de servicios turísticos.

G) La coordinación por parte de la Consejería competente en materia de turismo de las entidades públicas de promoción y fomento del turismo, locales y zonales.

H) El otorgamiento, tramitación y seguimiento de ayudas y subvenciones al turismo otorgadas por la Consejería competente en materia de turismo, así como, en su caso, la tramitación, control y coordinación de las externas a ella.

I) La vigilancia del cumplimiento de cuanto se disponga en materia de ordenación turística, en lo referente al estado de las instalaciones, prestación de los servicios, percepción de precios y defensa de los derechos del consumidor o usuario del turismo, sustanciando las reclamaciones y denuncias que pueda formular e imponiendo, en su caso, las sanciones pertinentes sin perjuicio de las competencias que en materia de vigilancia y control correspondan a otros organismos.

J) La coordinación, vigilancia y control por parte de la Consejería competente en materia de turismo de todas aquellas actuaciones que, con incidencia o trascendencia turística, sean desarrolladas por otros organismos de la Comunidad de Madrid.

TITULO II

De los agentes turísticos

CAPITULO I

De la demanda turística

Artículo 4. *Derechos de los usuarios.*

Constituyen derechos de los usuarios de servicios turísticos:

A) Ser atendidos en las empresas turísticas o sus establecimientos de forma hospitalaria y cortés, recibiendo las prestaciones establecidas en los contratos y ofertadas en la publicidad con la calidad de las instalaciones y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento y la detallada facturación de los servicios que se les presten.

B) La veracidad en la información y publicidad suministrada sobre los servicios turísticos ofertados y sobre las costumbres, riquezas artísticas, culturales y naturales de los lugares visitados.

C) Tener garantizada la seguridad de sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y ejercitar cuantos procedimientos administrativos y judiciales sean idóneos para el mantenimiento y

reposición de sus derechos, específicamente los previstos en la presente Ley.

D) Ser informado, antes de la contratación de un servicio turístico, del precio que le será aplicado y el detalle de las partidas y conceptos que lo integrarán.

Artículo 5. *Obligaciones de los usuarios.*

Constituyen obligaciones de los usuarios de servicios turísticos:

A) Observar las normas usuales de educación, higiene y convivencia social hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares que utilicen o frecuenten.

B) Someterse a las prescripciones particulares en los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfruten o contraten y, muy particularmente, al reglamento de régimen interior, si existe, siempre que no contravenga la Ley.

C) Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima del citado pago.

Artículo 6. *Desarrollo de los derechos y obligaciones de los usuarios.*

Los derechos y obligaciones desarrollados en los dos artículos precedentes podrán ser objeto de desarrollo reglamentario, al que deberá darse la publicidad y difusión adecuadas a través de los medios que se establezcan.

CAPITULO II

De la oferta turística

Artículo 7. *Empresas turísticas.*

Son empresas turísticas todas aquellas que, mediante precio y de forma profesional y habitual, se dedican a prestar sus servicios en cualesquiera ámbitos de la actividad turística.

Artículo 8. *Empresas turísticas reglamentadas.*

Son empresas turísticas reglamentadas aquellas que, incluidas en el concepto del artículo anterior, se encuentren reguladas por normas específicas o puedan serlo en el futuro.

Artículo 9. *Ambito empresarial reglamentado.*

Serán reglamentadas las siguientes empresas turísticas:

A) Las de alojamiento: Empresas dedicadas a proporcionar residencia o habitación a las personas junto o no a otros servicios complementarios.

B) Las de restauración: Empresas dedicadas a proporcionar comidas o bebidas a las personas para ser consumidas en el mismo local, junto o no a otros servicios complementarios.

C) Las complementarias: Empresas dedicadas a prestar servicios especializados a las personas, de contenido cultural, deportivo, recreativo o de otro tipo similar.

La regulación de estas empresas se hará en coordinación con otros organismos de la Comunidad de Madrid con competencias en la materia.

D) Las de mediación: Empresas dedicadas a proporcionar, directamente o a través de otros intermediarios o prestatarios, toda clase de servicios sueltos o viajes combinados.

E) Las de servicios colectivos: Empresas constituidas por la agrupación de varias empresas turísticas con referencia concreta a uno o varios segmentos de su actividad; tienen por objeto la comercialización común, la

centralización de reservas, o en general conseguir la optimización en la prestación de tales servicios.

F) Las de organización y consultoría turística: Empresas cuyo objetivo está constituido por la prestación de servicios a otras empresas turísticas en los aspectos de racionalización y organización del trabajo, organización profesional de Congresos, Ferias y Convenciones y, en general, todos aquellos que contribuyan al desarrollo y progreso empresarial de carácter turístico.

G) Las de transporte turístico: Empresas que prestan dicho servicio a través de las de mediación, conjuntamente con otros servicios complementarios, tales como alojamiento, manutención, guía turística, etc., para satisfacer, de manera global, las necesidades de las personas que realizan desplazamientos relacionados con el interés turístico.

Artículo 10. *Libertad y límite de acceso a los establecimientos turísticos.*

Los establecimientos de las empresas turísticas comprendidas en los epígrafes A) y B) del artículo 9 tendrán la consideración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos sin otra restricción que la del sometimiento a la Ley, a las prescripciones específicas que regulen la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interior, si lo hubiere, que no podrán contener preceptos discriminatorios por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

Sin embargo, los titulares de las empresas turísticas podrán recabar la ayuda de las agentes de la autoridad para expulsar de sus establecimientos, si fuese necesario, a las personas que incumplan las normas usuales de convivencia social o las que pretendan entrar con una finalidad diferente a la propia del uso pacífico del servicio o actos relacionados con la actividad de que se trate.

Artículo 11. *Obligaciones de las empresas en la prestación de servicios.*

En función de su objeto y especialidades de actuación, constituyen obligaciones de las empresas turísticas:

A) Poner en conocimiento del público, a su ingreso en el establecimiento, los precios aplicables a los servicios, así como sus normas de funcionamiento.

B) Facilitar los servicios en los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento y de lo dispuesto en las reglamentaciones existentes.

C) Facturar los servicios de acuerdo con los precios establecidos, entregando a los clientes los documentos acreditativos de los servicios prestados, haciendo constar, clara y separadamente, cada uno de los servicios o conceptos.

D) Cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de todas las instalaciones y servicios del establecimiento, así como del buen trato dado a los clientes por parte del personal de la empresa.

E) Tener a disposición del público las hojas de reclamaciones, haciendo entrega de un ejemplar cuando así se solicite sin excusa de ninguna clase.

F) Informar a los usuarios de servicios turísticos de todas las circunstancias que les afecten en la prestación de dichos servicios.

G) Dar cumplimiento a lo previsto sobre registro de viajeros en los alojamientos turísticos.

Artículo 12. *Registro General de Empresas Turísticas.*

Se crea el Registro General de Empresas Turísticas de la Comunidad de Madrid para la inscripción obligatoria de las reglamentadas y voluntaria de las restantes.

La inscripción en el Registro será gratuita, éste será público y su régimen de funcionamiento se desarrollará reglamentariamente.

Artículo 13. *Información turística.*

Al objeto de mejorar la información turística se crea el Centro de las Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid que son aquellas dependencias abiertas al público que creadas y dirigidas por una administración pública o privada, por sí sola o en colaboración con otras Administraciones Públicas o entidades, faciliten al usuario, de forma habitual, información relacionada con el alojamiento, transporte, servicios, espectáculos, monumentos y otras actividades relativas al turismo y al ocio.

TITULO III

Del desarrollo cualitativo del turismo

Artículo 14. *Los factores de calidad.*

En el ámbito de la Comunidad de Madrid será objetivo prioritario de la Consejería competente en materia de turismo el desarrollo cualitativo del turismo, procurando, a tal efecto, la satisfacción de las necesidades turísticas de los usuarios a través de las instalaciones y servicios más idóneos para los mismos y del respeto al medio ambiente. Para ello:

1. Creará las mejores condiciones posibles para los turistas tanto foráneos como residentes en la Comunidad.

2. Promoverá el desarrollo de una economía turística competitiva y eficaz, utilizando los estímulos necesarios que mejoren los estándares de calidad.

3. Colaborará a fomentar el equilibrio del entorno natural en la utilización de los servicios turísticos.

CAPITULO I

Del espacio físico

Artículo 15. *Requisitos mínimos de infraestructuras.*

Las empresas turísticas quedan sujetas al cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructuras contempladas en la licencia municipal de apertura y a las especificaciones que reglamentariamente se desarrollen.

Artículo 16. *Informe sobre los requisitos mínimos de infraestructuras.*

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo anterior, las empresas de alojamiento turístico y las de restaurantes y cafeterías deberán, antes del inicio de la obra, someter el proyecto a la Dirección General de Turismo, que comprobará si se da adecuada solución a lo previsto en materia de requisitos mínimos de infraestructuras reglamentariamente establecidas, y emitirá, en el plazo de dos meses, informe sobre la adecuación o no del proyecto.

Las obras no podrán dar comienzo sin la citada autorización, que será exigida por quien legalmente corresponda. El proyecto deberá ajustarse inexcusablemente a los requisitos y condiciones señalados por la autorización previa de la Dirección General de Turismo.

Artículo 17. *Declaración de áreas de preferente uso turístico.*

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, mediante Decreto del Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de turismo y previo informe de la Consejería competente en materia de orde-

nación del territorio, podrá declarar zonas de preferente uso turístico aquellas áreas, localidades, términos municipales o comarcas en que se den situaciones o perspectivas que demanden una vigorosa acción ordenadora o promocional de carácter turístico.

Artículo 18. Declaración temporal de áreas turísticas saturadas.

En sentido contrario, el Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá declarar zonas saturadas aquellas áreas, localidades, términos municipales o comarcas que por exceso de oferta, por desequilibrio manifiesto entre oferta y demanda o por cuestiones medioambientales no permitan un aumento de su capacidad turística, de alojamiento o de cualquier otro tipo. La declaración de zona saturada se realizará igualmente por Decreto a propuesta de la Consejería competente en materia de turismo y, previo informe de la Consejería competente en materia de ordenación del territorio, llevará implícita la prohibición de instalar nuevas empresas turísticas del tipo que se trate hasta que se subsanen las circunstancias que motivaron aquella declaración.

Artículo 19. Actos comunicados de los Ayuntamientos.

Para el mejor cumplimiento de lo que se dispone en el presente título de esta Ley, los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid estarán obligados a facilitar a la Consejería competente en materia de turismo las licencias municipales de obras relacionadas con la construcción y ampliación de las empresas turísticas, así como las licencias municipales de apertura de dichas empresas.

CAPITULO II

De la promoción y fomento del turismo

Artículo 20. El turismo como factor de desarrollo en la economía regional.

La Comunidad de Madrid en el ejercicio de sus competencias en materia de turismo estimulará las ofertas turísticas que respondan a las nuevas necesidades; facilitará el acceso a la práctica turística de amplias capas de población; hará partícipes a todos los residentes de las ventajas del desarrollo turístico; promoverá una economía turística competitiva y eficaz, asegurando un crecimiento ordenado del turismo en la Comunidad de Madrid, orientando las actividades turísticas según criterios de respeto al medio natural y la promoción ordenada del turismo rural.

A tal fin llevará a cabo estudios, estadísticas, publicaciones, planes de aprovechamiento turístico, premios, subvenciones y cualesquiera otros medios idóneos en cada caso para la consecución de los fines propios de esas actividades.

Artículo 21. La unidad de mercado como base estratégica de la promoción turística.

Corresponde a la Consejería competente en materia de turismo, a través de la Dirección General de Turismo, la promoción y el fomento del turismo.

La Consejería competente en materia de turismo deberá ser informada, con carácter previo, para su correspondiente aprobación, de las actividades que proyecten desarrollar otros organismos cuando éstas incidan directa o indirectamente en la promoción y fomento del turismo.

La ejecución de las actividades propuestas se realizará en coordinación con la Consejería competente en materia de turismo.

Artículo 22. Coordinación de la actividades de fomento de turismo.

La Consejería competente en materia de turismo ejercerá, a través de la Dirección General de Turismo, la coordinación de las actividades relacionadas con el fomento del turismo, en cuanto sean desarrolladas por otros organismos públicos cuyo ámbito competencial esté delimitado por el territorio de la Comunidad de Madrid sin perjuicio de sus propias competencias.

Artículo 23. Denominaciones geoturísticas y planes integrales de aprovechamiento.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá crear y definir denominaciones geoturísticas dentro de su ámbito territorial al objeto de delimitar la extensión de aquellas zonas, áreas, localidades, términos municipales o comarcas de cuyo nombre se realice promoción turística, pública o privada, y proponer la elaboración de planes integrales de aprovechamiento de sus recursos turísticos.

Artículo 24. Incentivos a la calidad.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá crear y otorgar medallas, premios y galardones en reconocimiento y estímulo a las actuaciones en favor del turismo. Igualmente podrá instituir y declarar fiestas de interés turístico a aquellas manifestaciones que supongan una valoración de la cultura y de las tradiciones populares y que tengan una especial importancia como atractivo turístico.

Artículo 25. Ayudas y subvenciones.

La Consejería competente en materia de turismo podrá crear líneas de ayuda y otorgar subvenciones a empresas turísticas, administraciones públicas y a otras entidades y asociaciones, respetando las normas generales sobre la libre competencia y sin perjuicio de la normativa de la Comunidad Europea.

TITULO IV

De la comercialización turística

CAPITULO I

De los precios turísticos

Artículo 26. Régimen y publicidad de los precios turísticos.

1. Los precios de los servicios prestados por las empresas turísticas son libres. Por motivo de información general o de defensa de los consumidores, las empresas de alojamiento y de restauración vendrán obligadas a notificar a la Consejería competente en materia de turismo los precios que con carácter máximo podrán percibir de los usuarios de los servicios turísticos.

2. Con las excepciones que reglamentariamente se determinen, en ningún caso podrán las empresas y actividades turísticas fijar precios superiores a los máximos publicitados.

Artículo 27. Reglamentación de la prestación de los servicios turísticos.

Reglamentariamente se establecerán normas sobre la publicidad de precios, facturación por parte de las empresas, régimen de reservas, cesiones y anulaciones de servicios turísticos y contenido de los contratos.

CAPITULO II

De la promoción e intermediación

Artículo 28. *Promoción turística de la Comunidad de Madrid.*

La promoción turística de la Comunidad de Madrid, ya sea en España o en el extranjero, se regirá por los principios de agilidad, eficacia y economía de medios buscando la máxima coordinación posible entre las Administraciones Central, Autonómica y Local y especialmente con el sector privado.

Artículo 29. *Intermediación turística.*

Se establecerán reglamentariamente normas sobre las formas de intermediación turística ligadas al incremento del acervo tecnológico o al cambio de tendencias de los consumidores, tales como centrales de reservas y sistemas computarizados, multipropiedad, empresas comercializadoras de productos turísticos y similares.

TITULO V

Autorizaciones, licencias y revocaciones

CAPITULO UNICO

Artículo 30. *Control de la actividad de las empresas turísticas.*

La Consejería competente en materia de turismo interviene en las actividades de las empresas, establecimientos y otras actuaciones turísticas a través de los siguientes medios y de acuerdo con la reglamentación que la desarrolle:

A) Por sometimiento a autorización o licencia en materia de turismo, que será independiente de la que corresponda otorgar a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

B) Por órdenes individuales constitutivas de mandato para la ejecución de un acto relacionado con la actividad turística, o la prohibición del mismo.

C) Por otros actos de control preventivo.

Artículo 31. *Revocación de autorizaciones y licencias turísticas.*

La Dirección General de Turismo procederá a la revocación de las autorizaciones y licencias en materia de turismo cuando se incumplan o desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento.

TITULO VI

De la inspección

Artículo 32. *Inspección en materia turística.*

Corresponde a la Dirección General de Turismo la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de las disposiciones en materia turística.

Artículo 33. *Actividad de los inspectores en materia de turismo.*

1. Los inspectores, en el ejercicio de su función, tendrán el carácter de autoridad, pudiendo recabar la colaboración de cualquier cuerpo de seguridad del Estado o policía local en apoyo de su actuación. Igualmente, cuando se considere necesario para el adecuado cumplimiento de la acción inspectora, podrán solicitar el apoyo de los Servicios de Inspección dependientes de otras Administraciones y organismos públicos.

2. Asimismo, los inspectores podrán acceder a los locales, establecimientos y empresas turísticas y aquellos otros en los que existan pruebas de que se desarrolla actividad turística, pudiendo requerir cuanta documentación sea precisa para el adecuado cumplimiento de su función.

3. Cuando se considere necesario por la Inspección, en el curso de sus actuaciones, podrá requerirse motivadamente la comparecencia de los interesados en la sede de la inspección turística, al objeto de lo que se determine en la correspondiente citación.

4. Los inspectores estarán dotados de la correspondiente acreditación que exhibirán en el ejercicio de sus funciones.

TITULO VII

De la disciplina en materia turística

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 34. *Infracciones turísticas.*

1. Toda actuación que contradiga lo dispuesto en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollen podrán dar lugar a:

A) La adopción de las medidas precisas para que se proceda a la restauración del orden jurídico infringido.

B) La imposición de sanciones a los responsables, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas, las cláusulas, condiciones o estipulaciones que contravengan la presente Ley y disposiciones que la desarrollen.

CAPITULO II

Objeto y responsabilidad

Artículo 35. *Responsabilidad turística administrativa.*

Son infracciones turísticas las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

Serán responsables de las infracciones administrativas en materia turística:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos y actividades turísticas. Se consideran como tales, salvo prueba en contrario, aquellas a cuyo nombre figure la licencia o autorización preceptiva.

b) Las personas físicas o jurídicas que mantengan en funcionamiento empresas, establecimientos o ejerzan actividades turísticas, sin disponer de la debida autorización o del título profesional en cada caso obligatorio.

Las personas físicas y jurídicas sobre las que recaiga el deber de prevenir el incumplimiento de las obligaciones impuestas por esta Ley, serán responsables subsidiarios o solidarios de las sometidas por otros que estén bajo su dependencia.

Artículo 36. *Instrucción de expedientes sancionadores.*

Las infracciones en materia turística serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

CAPITULO III

De las infracciones turísticas y su calificación

Artículo 37. *Tipificación de las infracciones.*

Las infracciones a la normativa turística se tipifican como leves, graves y muy graves.

Artículo 38. *Infracciones leves.*

Se consideran como infracciones leves:

1. Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados de conformidad con la naturaleza y las condiciones y estipulaciones acordadas.
2. La incorrección en el trato al usuario.
3. La prestación de servicios a precios superiores, bien a los notificados a la Dirección General de Turismo, bien a los máximos publicitados, siempre que éstos no superen el 50 por 100 sobre los precios notificados o publicitados, o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios.
4. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante prestaciones no solicitadas o no manifiestas.
5. La falta de comunicaciones y notificaciones a la Dirección General de Turismo de cambios de titularidad del establecimiento, de precios o de aquella información que exija la normativa turística.
6. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del usuario.
7. La falta de distintivos de obligatoria exhibición en los establecimientos según se determine reglamentariamente o que exhibidos no cumplan las formalidades exigidas.
8. El incumplimiento de las disposiciones que regulen la publicidad sobre productos y servicios y sus precios.
9. La falta de publicidad de las prescripciones particulares a las que pudieran sujetarse la prestación de los servicios.
10. El incumplimiento de las medidas de ordenación adoptadas respecto de la acampada fuera de los campamentos de turismo.
11. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones en establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen, siempre que no puedan ser calificadas como graves o muy graves.

Artículo 39. *Infracciones graves.*

Se consideran como infracciones graves:

1. La no prestación de alguno de los servicios contratados o el incumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad o naturaleza con que aquéllos fueron pactados.
2. La negativa o resistencia injustificada a satisfacer el ejercicio de los derechos que le reconocen al usuario las disposiciones turísticas vigentes, así como a facilitar sus demandas cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del prestador.
3. Cualquier actuación discriminatoria por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
4. No prestar el servicio de conformidad con la reserva de plazas por haber contratado un número superior a las disponibles.
5. La alteración de las circunstancias que motivaron la autorización o título-licencia para el ejercicio de la actividad.

6. La realización de modificaciones es de estructura, capacidad o características del establecimiento sin previa autorización de la Consejería competente en materia de turismo cuando ésta sea preceptiva.

7. Toda publicidad, descripción e información de los servicios que no respondan a criterios de utilidad, precisión y veracidad, o incluyan información que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del servicio que se pretende contratar.

8. La exhibición de distintivos y anuncios que no correspondan a los reglamentariamente establecidos de acuerdo con la clasificación y categoría asignada.

9. La negativa o resistencia a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en cumplimiento de las funciones que tengan encomendadas para la ejecución de las materias a que se refiere la presente Ley.

10. La prestación de servicios a precios superiores, bien a los notificados a la Consejería competente en materia de turismo, bien a los máximos publicitados, siempre que éstos superen el 50 por 100 sobre los precios notificados o publicitados.

Artículo 40. *Infracciones muy graves.*

Se consideran como infracciones muy graves:

1. La oferta y prestación de servicios y realización de actividades turísticas, careciendo de la autorización o título-licencia exigidos por la normativa aplicable.
2. El incumplimiento de la normativa turística, que sea de aplicación a la instalación en que se desarrolle la actividad turística en materia de incendios y seguridad.
3. La comunicación de información inexacta o la aportación de documentación falsa.

Artículo 41. *Conciliaciones y subsanaciones.*

Previa o simultáneamente a la tramitación del expediente sancionador, se ofrecerá al presunto infractor la posibilidad de reparar los perjuicios causados, o normalizar las irregularidades administrativas en las que hubiere incurrido.

La conciliación voluntaria para la reparación de los perjuicios causados a los consumidores o usuarios por parte de las empresas prestadoras de los servicios turísticos, sólo podrá formularse en aquellas reclamaciones en las que prime un interés particular y éste sea cuantificable.

La subsanación de las irregularidades administrativas dependerá para formularse de la entidad de la infracción y del perjuicio que la misma conlleve.

La conciliación y la subsanación comportarán, bien el archivo de las actuaciones, bien la atenuación en su calificación.

CAPITULO IV

De las sanciones

Artículo 42. *Sanciones administrativas.*

Las infracciones a que se refiere la presente Ley y demás disposiciones en materia de turismo darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

1. Multa de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves: En cuantía de hasta 100.000 pesetas.

Infracciones graves: En cuantía comprendida entre 100.001 a 2.500.000 pesetas.

Infracciones muy graves: Multa comprendida entre 2.500.001 y 25.000.000 de pesetas.

Para la imposición de estas sanciones pecuniarias se atenderá al principio de que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

2. Suspensión de las actividades empresariales o profesionales por un plazo no superior a seis meses en caso de infracción grave, o de hasta cinco años en caso de infracción muy grave.

3. Clausura o cierre definitivo del establecimiento en caso de infracción muy grave.

Del acuerdo de suspensión de las actividades empresariales o profesionales, así como de la clausura o cierre del establecimiento, se dará cuenta al Ayuntamiento del municipio correspondiente y a la Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid, pudiendo recabar la colaboración de los delegados de su autoridad para que procedan a la ejecución del acuerdo.

Artículo 43. *Graduación de las sanciones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, la imposición de la sanción se graduará de conformidad con las siguientes circunstancias:

La gravedad de los perjuicios ocasionados.

El beneficio ilícito obtenido.

La trascendencia social de la infracción.

La situación de predominio del infractor en el mercado.

La reincidencia.

Las repercusiones negativas para el sector turístico y para la imagen turística de Madrid.

2. A los efectos de la presente Ley, existirá reincidencia cuando los responsables de las infracciones hayan sido sancionados mediante resolución firme en vía administrativa, dos veces en el plazo de dos años, contados a partir de la comisión de la primera de ellas, por el mismo hecho infractor, o tres veces durante el mismo plazo por hechos diferentes.

Artículo 44. *Publicidad de las sanciones administrativas.*

Por razones de seguridad en el tráfico mercantil, la autoridad que resuelva el expediente podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa.

Artículo 45. *Organos competentes en materia de sanciones.*

Son órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente Ley:

1. El Director general de Turismo, para la imposición de las sanciones leves y graves.

2. El Consejero competente por razón de la materia, para las infracciones muy graves.

3. El Consejo de Gobierno para las infracciones muy graves que conlleven la clausura o cierre del establecimiento.

Artículo 46. *Prescripción.*

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

Artículo 47. *Iniciación y tramitación de expedientes sancionadores.*

Será órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador la Dirección General de Turismo.

La tramitación de los expedientes sancionadores se realizará, de acuerdo con lo previsto en el Decreto

77/1993, de 26 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid.

TITULO VIII

Medidas cautelares

CAPITULO UNICO

Artículo 48. *Medidas cautelares.*

No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de instalaciones que no cuenten con la autorizaciones preceptivas o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto no se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

La Dirección General de Turismo será el órgano competente para la clausura o cierre de instalaciones o suspensión de su funcionamiento.

TITULO IX

Del arbitraje

CAPITULO UNICO

Artículo 49. *Arbitraje.*

La Dirección General de Turismo podrá crear mecanismos de arbitraje de conformidad con la legislación vigente reguladora de esta materia, para la resolución, con carácter vinculante y definitivo, de los conflictos que pudieran surgir entre las empresas prestadoras de los servicios y los usuarios destinatarios de los mismos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española.

Disposición adicional única.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para que mediante Decreto actualice las cuantías de las sanciones previstas en esta Ley, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Disposición transitoria primera.

Hasta que no se proceda al desarrollo reglamentario de la presente Ley, será de aplicación la normativa turística vigente.

Disposición transitoria segunda.

A los expedientes en trámite, iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley, no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera.

Se autoriza al Consejo de Gobierno y a la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones de aplicación y desarrollo de la presente Ley sean necesarias.

Disposición final segunda.

Mientras se mantenga la actual organización de la Comunidad de Madrid, el órgano competente en materia de turismo será la Consejería de Economía.

Disposición final tercera.

La presente Ley entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», siendo también publicada en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan y a los Tribunales y autoridades que corresponda la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 28 de marzo de 1995.

JOAQUIN LEGUINA,
Presidente

(Publicada en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 85, de 10 de abril de 1995)

17368 LEY 10/1995, de 21 de abril, de creación de la «Sociedad de Capital Riesgo de la Comunidad de Madrid, Sociedad Anónima» (CADECAM).

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la siguiente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREAMBULO

El artículo 26 del Estatuto de autonomía atribuye a la Comunidad de Madrid la competencia legislativa plena en materia de fomento del desarrollo económico de la Comunidad de Madrid, dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional.

Asimismo, de conformidad con el artículo 40 del Estatuto, la Comunidad podrá crear, mediante Ley, otras entidades para fines específicos como las empresas públicas, con forma de sociedad anónima que ajustarán sus actividades al ordenamiento privado y cuya constitución y régimen se regula en la Ley 7/1986, de 23 de julio, del Patrimonio de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo establecido en su artículo 31.

En el ejercicio de las competencias mencionadas y conforme a lo establecido en las disposiciones anteriormente citadas, el Gobierno de la Comunidad de Madrid propone a la Asamblea de Madrid la creación de una sociedad de capital riesgo, denominada «Sociedad de Capital Desarrollo de la Comunidad de Madrid, Sociedad Anónima» (CADECAM).

Con ella se propone dotar a la Comunidad de un instrumento específico para la innovación y el desarrollo económico en las pequeñas y medianas empresas que sirva para la creación y transformación de empresas por vías distintas a las tradicionales de autofinanciación o de recurso al crédito.

La creación de esta sociedad de capital riesgo se encuadra dentro de la política económica de la Comunidad y está encaminada al cumplimiento de un triple objetivo.

En primer lugar, tiene su fundamento en la necesidad de contribuir a la recuperación del sector productivo y del empleo regional, promoviendo y participando en la creación y expansión de empresas con futuro.

En segundo lugar, constituye una medida fundamental que se adopta dentro del marco de las actuaciones que deben realizarse en el ámbito de la innovación y el fomento de la modernización industrial previstas en el pacto por la industria y el empleo, suscrito por la Confederación Empresarial de Madrid CEIM-CEOE, UGT Madrid, CCOO Madrid y la Comunidad de Madrid.

Finalmente, esta sociedad está llamada a jugar un papel importante en el fomento de la innovación y modernización de la economía regional, especialmente mediante el apoyo técnico y financiero a las empresas madrileñas orientadas al futuro, promoviendo la creación y fomento del empleo, la investigación en torno al desarrollo de tecnologías existentes y de otras de nueva creación, la modernización industrial, la formación de los trabajadores, etc.

Esta sociedad se ajustará a las características exigidas por las sociedades de capital riesgo en la legislación financiera, con las modificaciones introducidas por la Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la segunda Directiva de la coordinación bancaria y se introducen otras modificaciones en el sistema financiero. De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 12 y 14 del Decreto-ley 1/1986, de 14 de marzo, de medidas urgentes administrativas, financieras, fiscales y laborales, tal como han sido redactados por la disposición adicional cuarta de la Ley 3/1994 mencionada, la sociedad capital riesgo tiene dos características esenciales. En primer lugar, tendrá la forma de sociedad anónima y un objeto social exclusivo, consistente en la promoción o fomento, mediante la forma de participaciones temporales en su capital, de empresas no financieras, de dimensión pequeña o mediana, que desarrollen actividades relacionadas con la innovación tecnológica o de otra naturaleza. En segundo lugar, deberá mantener, como mínimo, el 50 por 100 de su capital invertido en el capital de las empresas en que participe.

De las anteriores características se desprenden unas notas distintivas que definen esta sociedad como un instrumento especial de la política de la Comunidad de Madrid en la promoción industrial y, consecuentemente, en la formación de empleo.

A diferencia de otras políticas de promoción encaminadas a resolver o paliar situaciones económicas desfavorables creadas en el pasado, las sociedades de capital riesgo se orientan hacia el futuro y tienen por objeto colaborar en la creación o expansión de empresas con perspectivas rentables a medio o largo plazo, fundamentalmente mediante la participación temporal en su capital social y en sus órganos de administración.

La acción de la sociedad de capital riesgo en las empresas privadas en que invierte tiene un carácter temporal, en cuanto a su participación en las mismas no podrá exceder de cinco años.

Su actuación es complementaria de la iniciativa privada en un doble aspecto. En cuanto sociedad anónima con personalidad y patrimonio propios, participarán en su capital, además de la Comunidad de Madrid, entidades privadas, fundamentalmente financieras. Asimismo, es complementaria de la iniciativa privada en cuanto constituye un instrumento especializado en la promoción o fomento de empresas no financieras innovadoras, participando especialmente en proyectos empresariales que promocionen los sectores industriales considerados preferentes por la Comunidad de Madrid y que contribuyan al desarrollo económico y social de la región, con la creación de empleo como objetivo prioritario.

La elección de este tipo de instrumento financiero se encuadra también dentro de los objetivos de la Unión Europea en cuanto a la promoción de las pequeñas y medianas empresas y resulta compatible con los otros objetivos de la Unión relativos a la política de competencia y de ayudas públicas.

La sociedad de capital riesgo, en la que la Comunidad de Madrid ostentará inicialmente la minoría mayoritaria del capital social, cumplirá sus fines fundamentalmente a través de la participación en empresas y de la realización de operaciones mercantiles que sean necesarias.