

Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, en sus apartados 17 y 21, la Comunidad de Madrid tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de fomento del desarrollo económico de la Comunidad de Madrid, dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional, y en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

La Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, tenía como objetivo solventar disfunciones y lagunas que por su importante incidencia en la actividad económica sectorial venían siendo reclamadas a la administración prácticamente desde su entrada en vigor y que incidían en aspectos fundamentales relacionados con la planificación y la organización turística.

Desde su entrada en vigor se han producido las novedades normativas que a continuación se mencionan y que afectan a las materias en ella contenidas, lo que hacen necesario una modificación de la misma como seguidamente se recoge.

La transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, se realizó mediante el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, el cual modifica en su artículo cuarto el texto refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que afecta directamente a la materia de viajes combinados y a los ahora denominados servicios de viajes vinculados.

En el artículo 170, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se dispone que el régimen de infracciones y sanciones aplicable a lo dispuesto en su libro cuarto, regulador de los viajes combinados y servicios de viajes vinculados, será el previsto en la legislación específica sobre la materia dictada por las administraciones públicas competentes en materia de turismo o por aquellas que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia. Las sanciones que se establezcan deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Es por ello que, se ha estimado la conveniencia de modificar el régimen sancionador de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, adaptándolo a la normativa transpuesta.



Por otro lado, para cumplir con el Reglamento (UE) 2024/1028 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, sobre la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 y Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de Registro Único de Arrendamientos y se crea la Ventanilla Única Digital de Arrendamientos para la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración, se actualiza el texto de la ley recogiendo que la administración de oficio practicará la inscripción en el Registro de Empresas Turísticas, de la actividad o establecimiento, una vez presentada la correspondiente declaración responsable o comunicación por el interesado.

Además, se amplían los derechos y deberes de los usuarios turísticos y los derechos y obligaciones de las empresas y establecimientos turísticos, se incorpora la mención a la libertad de precios de la actividad turística, se da una nueva redacción al acceso y permanencia en los establecimientos de alojamiento turístico, se redefinen conceptos como los grupos de clasificación de las agencias de viajes para adecuarlos al Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, se actualizan, elevándolas a rango legal, las modalidades de los servicios de alojamiento turístico incluyendo a las hosterías (*hostels*), a las viviendas de uso turístico y a las áreas de acogida y pernocta de autocaravanas, cámperes y similares con tracción propia, se incluyen ajustes técnicos en el contenido de la declaración responsable y en del régimen de la disciplina turística, se permite la posibilidad de ampliar la delimitación y el ámbito de aplicación de las empresas de intermediación vía reglamentaria, se establece el plazo máximo de 6 meses para resolver y notificar la resolución de los procedimientos administrativos en materia de ordenación del turismo: sancionador, solicitud de dispensas en alojamiento turístico y declaración de imposibilidad del ejercicio de la actividad turística y se añade un artículo referido a los seguros y garantías.

El anteproyecto de ley consta de un único artículo, con un total de veinticinco apartados, una disposición derogatoria única y una disposición final única.

Esta ley es coherente con los principios de buena regulación previstos en los artículos 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid.

Esta norma da cumplimiento a los principios de necesidad y eficacia, en cuanto la razón de interés general en que se funda es la protección de todos los ciudadanos y usuarios implicados, así como de los diferentes agentes que intervienen en la gestión y desarrollo del turismo en la Comunidad de Madrid, a la vez que es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, pues la aprobación del mismo permite su aplicación efectiva a partir de su entrada en vigor.

En virtud del principio de proporcionalidad se contiene la regulación imprescindible para el correcto funcionamiento del sector turístico autonómico al desarrollar sus funciones turísticas, regulando los conceptos básicos necesarios, para la gestión de los derechos y obligaciones de contenido turístico y dejando al desarrollo reglamentario todo aquello que no sea necesario establecer por ley, no existiendo otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

Es acorde con el principio de seguridad jurídica porque es coherente con el ordenamiento jurídico vigente nacional y de la Unión Europea y crea un marco normativo turístico claro que facilita el conocimiento y comprensión para las empresas y usuarios.

Se cumple con el principio de transparencia, habiéndose realizado los trámites de consulta pública, audiencia e información pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 60.1 y 2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, 4.2.a) y d), 5 y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, y, una vez aprobada la norma se publica en el Portal de Transparencia.

En cuanto al principio de eficiencia cabe indicar que el presente proyecto normativo se adecua al mismo ya que en su aplicación la norma regula los conceptos turísticos para la mejor gestión de los derechos y obligaciones con contenido turístico de la Comunidad de Madrid y sin imponer cargas administrativas innecesarias.

**Artículo único.** *Modificación de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.*

La Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade una nueva letra i) al artículo 8, con el siguiente tenor literal:

«i) A acceder a los establecimientos turísticos abiertos al público y tener libre entrada y permanencia en ellos, sin más limitaciones que las establecidas por la reglamentación específica de cada actividad y, en su caso, por el reglamento de régimen interior del establecimiento, sin que pueda haber discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, identidad o expresión de género, otras características sexuales u orientación sexual, discapacidad, religión, opinión u otra circunstancia personal o social».

Dos. Se añaden las letras d), e) y f) al artículo 9, con el siguiente tenor literal:

«d) Cumplir el régimen de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en función del servicio turístico contratado.

e) Respetar el entorno medioambiental, el patrimonio histórico y cultural y los

recursos turísticos.

f) En el caso del servicio turístico de alojamiento, respetar la fecha y hora pactadas de salida del establecimiento, dejando libre la unidad de alojamiento ocupada».

Tres. Se añaden las letras l), m) y n) al artículo 12, con el siguiente tenor literal:

«l) Cumplir el régimen de reservas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación.

m) Mantener vigentes y actualizados los seguros de responsabilidad civil y otras garantías a los que les obliga la normativa que les es de aplicación.

n) Informar a los usuarios del seguro o garantías en su caso exigidas y, en particular, los datos de la entidad aseguradora y de la cobertura geográfica del seguro».

Cuatro. Se añade un nuevo artículo 12 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 12 bis. *Seguros y otras garantías.*

1. Para la prestación de actividades y servicios turísticos será necesario para el inicio de la actividad que los prestadores cuenten con un seguro de responsabilidad civil profesional adecuado u otra garantía equivalente que cubra los daños que estas empresas puedan provocar en la prestación de la actividad o del servicio turístico de acuerdo con el artículo 21.1 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

2. Para las actividades de agencias de viajes, organizadoras o minoristas, de viajes combinados o empresas que faciliten servicios de viajes vinculados, será necesario constituir una garantía, individual o colectiva, frente a la insolvencia y, en su caso, repatriación del destinatario del servicio.

Esta garantía tiene que tener en cuenta lo recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En concreto el artículo 164.1, respecto de los viajes combinados y el artículo 167 respecto a los servicios de viaje vinculados y otras leyes complementarias, como la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, que establece la obligación de esta garantía».

Cinco. Se modifica la redacción de la letra b) y se añaden las letras d), e) y f) al artículo 13, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 13. *Derechos.*

Las empresas y entidades turísticas tendrán los siguientes derechos:

a) Participar en las actividades de promoción turística realizadas por la consejería competente en materia de turismo de la Comunidad de Madrid.

- b) Participar en los programas de fomento turístico y solicitar las ayudas y subvenciones destinadas al desarrollo del sector.
- c) Participar en la adopción de decisiones por los poderes públicos en los términos previstos en la legislación vigente, a través de sus asociaciones u órganos de representación.
- d) Obtener el reconocimiento, por parte de la administración turística competente, de la clasificación administrativa de los establecimientos de su titularidad, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos legalmente exigidos.
- e) Impulsar, a través de sus asociaciones profesionales, el desarrollo y ejecución de programas de cooperación pública y privada de interés general para el sector turístico.
- f) Proponer, a través de sus asociaciones profesionales, la realización de estudios, investigaciones y publicaciones que contribuyan a la mejora del desarrollo de la empresa turística en la Comunidad de Madrid».

Seis. Se añade un nuevo artículo 13 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 13 bis. *Precios.*

1. Los precios de la actividad turística serán libremente determinados y ofertados y estarán a disposición de los usuarios turísticos, de acuerdo con lo establecido en la legislación sobre libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio y la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Además, la forma en que los precios se exhibirán al público será mediante carteles perfectamente visibles o legibles en el lugar donde efectivamente se presten los servicios, a través de un soporte escrito y en los canales de difusión online si se tuvieran.
2. Asimismo, se deberán cumplir las normas sobre facturación y cancelación de servicios turísticos en los términos previstos en la normativa sobre protección de consumidores y usuarios que resulte de aplicación».

Siete. Se modifica la redacción del artículo 15, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 15. *Requisitos en los establecimientos de alojamiento turísticos.*

Los establecimientos de alojamiento turísticos quedan sujetos al cumplimiento de los requisitos mínimos reglamentariamente determinados, sin perjuicio de los exigidos por otras normativas sectoriales».

Ocho. Se añade un nuevo artículo 15 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 15 bis. *Acceso y permanencia en los establecimientos de alojamiento turísticos.*

1. Los establecimientos de alojamiento turísticos tienen la consideración de públicos, sin que el libre acceso a los mismos pueda ser restringido por razones de raza, sexo, identidad o expresión de género, otras características sexuales u orientación sexual, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social que suponga discriminación. Las condiciones de accesibilidad serán las determinadas por la normativa aplicable a cada tipo de establecimiento.
2. El acceso y la permanencia en los establecimientos de alojamiento turísticos estarán condicionados al cumplimiento de reglamentos de uso o régimen interior si se opta por su existencia. Estos reglamentos son de carácter voluntario y no podrán contravenir, en ningún caso, lo dispuesto en esta ley y deberán encontrarse disponibles de forma bien visible en los lugares de acceso al establecimiento, así como en las páginas web de las empresas que dispongan de ellas.
3. Los titulares de las empresas o de los establecimientos de alojamiento turísticos podrán negar la admisión en sus establecimientos o impedir la permanencia en sus instalaciones a quienes incumplan alguno de los deberes que establece el artículo 9. Estas condiciones para el ejercicio del derecho de admisión deberán constar en lugar visible en la entrada de los establecimientos y respetar el derecho que se recoge en el artículo 8 i) en cuanto a la prohibición de discriminación.
4. Los titulares de las empresas turísticas o de los establecimientos de alojamiento turísticos pueden solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de un establecimiento a las personas que incumplan las reglas usuales de convivencia social y a las que pretendan entrar con finalidades distintas del pacífico disfrute del servicio que se presta o de la actividad que se desarrolla.
5. El régimen de admisión de animales domésticos en un establecimiento de alojamiento turístico debe constar en lugares visibles del establecimiento y en la información de promoción.
6. De conformidad con lo establecido por la normativa sectorial, las personas con discapacidad, deben poder entrar al mismo acompañadas de perros de asistencia».

Nueve. Se modifica la redacción del título y de los apartados 1,2,3 y 4 y se añade el apartado 5 del artículo 21, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 21. *Declaración responsable y comunicación.*

1. Los titulares de la actividad turística o sus representantes están obligados a presentar ante la dirección general competente en materia de turismo, el inicio de su actividad, o cualquier modificación, incluida el cambio de titularidad que afecte a la declaración inicial, a través de una declaración responsable y el cese de su actividad mediante una comunicación.

Quedan exceptuados de la presentación de la declaración responsable los titulares de la actividad turística que ya estén habilitados para ejercer la

actividad en otras comunidades autónomas por cualquier título jurídico y que ejerzan actividades turísticas de forma que no estén ligadas a una concreta instalación o infraestructura física. No obstante, deberán presentar una comunicación a efectos estadísticos del Registro de Empresas Turísticas. Esta excepción no alcanza en la declaración responsable en caso de modificación de las condiciones en que ejercen su actividad en la Comunidad de Madrid y a la comunicación de cese.

2. A dichos efectos se entiende por declaración responsable el documento suscrito por la persona titular de una actividad empresarial o profesional, conforme a lo establecido en el artículo 69.1 de la Ley 39/2025, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La dirección general competente en materia de turismo efectuará, en cualquier momento, la comprobación del contenido de la declaración responsable y de la comunicación de cese.

4. La comprobación de la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial de cualquier dato o información que se incorpore a una declaración responsable o a una comunicación, así como la no presentación de la mencionada declaración responsable o comunicación o la documentación que sea en su caso requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado ante la administración competente, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, previa resolución del órgano competente y sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar. Asimismo, la resolución administrativa que declare tales circunstancias podrá determinar la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al ejercicio de la actividad correspondiente. Igualmente, podrá determinar la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un período máximo de cuatro años.

5. La presentación de la declaración responsable, cumplimentada conforme a los requisitos exigidos en este artículo, se considerará título jurídico suficiente para poder iniciar la actividad turística de que se trate, sin perjuicio de lo mencionado en el apartado anterior y del cumplimiento de las demás obligaciones exigidas en el resto de normas sectoriales que le resulten de aplicación».

Diez. El artículo 22 queda redactado en los siguientes términos:

*«Artículo 22. Plazo para resolver y notificar.*

Se establece el plazo máximo de seis meses para resolver y notificar la resolución de los siguientes procedimientos administrativos en materia de ordenación del turismo: sancionador, solicitud de dispensas en alojamiento turístico y declaración de imposibilidad del ejercicio de la actividad turística».

Once. Se modifica la redacción de los apartados 1, 2, 3 y 4 y se añade el apartado 5 del artículo 23, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 23. *Registro de Empresas Turísticas.*

1. Se denomina Registro de Empresas Turísticas a la base de datos informatizada que reúne el conjunto de inscripciones y datos concernientes a las empresas y entidades que desarrollan actividades turísticas reconocidas en esta ley.

El Registro de Empresas Turísticas tiene por finalidad básica servir de instrumento de conocimiento del sector de forma que facilite, entre otras, las actividades de programación, planificación, informativas y estadísticas atribuidas a la administración turística, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de la Comunidad de Madrid que ostente las competencias en materia estadística.

2. El Registro de Empresas Turísticas que tendrá carácter público se gestionará por la dirección general competente en materia de turismo y la inscripción se practicará de oficio.

3. A efectos estadísticos, de promoción y de constancia de establecimientos en funcionamiento, la dirección general competente en materia de turismo, elaborará listados de aquellas empresas cuyas modalidades estén contempladas en esta ley.

4. La dirección general competente en materia de turismo podrá consultar en los términos previstos en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, los registros en los que estén inscritos los prestadores de servicios de otros estados miembros de la Unión Europea que ejerzan su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

5. La modalidad y, en su caso, la clasificación con la que se inscriba la actividad o el establecimiento en el Registro de Empresas Turísticas, podrá ser reclasificada previa audiencia a los interesados, de oficio o a instancia de parte. Dicha reclasificación podrá dar lugar a una variación de su clasificación o modalidad, en el Registro de Empresas Turísticas».

Doce. El artículo 25 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 25. *Modalidades.*

Los servicios de alojamiento turístico se ofertarán bajo alguna de las siguientes modalidades:

- a) Establecimientos hoteleros.
- b) Apartamentos turísticos.
- c) Campamentos de turismo (*Campings*).
- d) Establecimientos de turismo rural.
- e) Hosterías (*Hostels*).
- f) Viviendas de uso turístico.

- g) Áreas de acogida y pernocta de autocaravanas, cámperes y vehículos similares con tracción propia.
- h) Cualquier otra que reglamentariamente se determine».

Trece. Se modifica la redacción del apartado 2 del artículo 26, que queda redactado de la siguiente manera:

«2. Se entiende por pensiones, aquellos otros establecimientos que, ofreciendo alojamiento en habitaciones, con o sin comedor u otros servicios complementarios, por sus estructuras y características no alcanzan los niveles exigidos para los hoteles.

Cuando las pensiones tengan un mínimo de veinte plazas de alojamiento y un mínimo de diez habitaciones, podrán denominarse Hostales.

Los alojamientos, con o sin comedor, que ofrecen elementales servicios, sin alcanzar los niveles necesarios para ser clasificados con estrellas se considerarán pensiones con la denominación de Casas de Huéspedes».

Catorce. Se modifica la redacción del artículo 28, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 28. *Campamentos de turismo.*

Se consideran campamentos de turismo, los establecimientos turísticos situados en espacios de terreno debidamente delimitados y acondicionados con los correspondientes servicios e instalaciones, para su ocupación temporal por aquellas personas que pretenden hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos, mediante la utilización de elementos de acampada, a quienes se proporciona una prestación de servicios a cambio de un precio.

Los mencionados elementos de acampada comprenden:

1. Aquellos que puedan ser fácilmente transportables o estén dotados de elementos de rodadura debidamente homologados y exentos de cimentación. No tendrán esta condición cuando los elementos de rodadura hayan sido retirados o se encuentren inutilizables.
2. Los elementos fijos de alojamiento, tipo bungalós u otras figuras análogas».

Quince. Se añade un nuevo artículo 29 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 29 bis. *Hosterías (Hostels).*

Se consideran hosterías (*hostels*) los establecimientos que ofrecen al público el servicio de alojamiento turístico con carácter temporal, en habitaciones de capacidad múltiple dotadas de camas literas de dos alturas, pudiendo contar, además, con habitaciones dobles o habitaciones individuales, siempre que

reúnan los requisitos mínimos contenidos en su correspondiente decreto. Se clasificarán en una única categoría».

Dieciséis. Se añade un nuevo artículo 29 ter con la siguiente redacción:

«Artículo 29 ter. *Viviendas de uso turístico.*

Tienen la consideración de viviendas de uso turístico aquellos pisos, estudios, apartamentos o casas que, de forma habitual, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y promocionados en canales de oferta turística o por cualquier otro modo de comercialización o promoción, para ser cedidos en su totalidad con fines de alojamiento turístico, a cambio de un precio y sin carácter de residencia permanente para los usuarios».

Diecisiete. Se añade un nuevo artículo 29 quater con la siguiente redacción:

«Artículo 29 quater. *Áreas de acogida y pernocta de autocaravanas, cámperes y vehículos similares con tracción propia.*

Se entiende por áreas de autocaravanas, cámperes y vehículos similares con tracción propia los establecimientos turísticos ubicados en espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, abiertos al público para la ocupación temporal y uso exclusivo de autocaravanas, cámperes y vehículos similares con tracción propia, y de las personas que en ellas viajen, a cambio de un precio y donde poder efectuar tareas de mantenimiento propias de estos vehículos, tales como vaciado y limpieza de depósitos, suministro de agua y electricidad y facilitar a las personas que viajan en ellas el descanso y en su caso la pernoctación. En estas áreas estará permitida la apertura de toldos, mesas, sillas, así como la nivelación del vehículo y la apertura de ventanas superando el perímetro del mismo, siempre que se haga dentro de los límites de la misma parcela».

Dieciocho. El artículo 31 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 31. *Definición.*

1. Constituye intermediación turística la actividad de quienes se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividad de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. Los servicios de intermediación turística se ofertarán bajo la modalidad de agencias de viajes o cualquier otra que reglamentariamente se determine, si bien estas últimas, de acuerdo con lo dispuesto en artículo 32, no podrán ejercer la actividad de mediación y organización de servicios turísticos considerados como viajes combinados».

Diecinueve. El apartado 3 del artículo 32 queda redactado del siguiente modo:

«3. Atendiendo a las actividades que desempeñan, las agencias de viajes se clasifican en tres grupos:

- a) Organizadoras.
- b) Minoristas.
- c) Organizadoras-minoristas».

Veinte. Se deja sin contenido la letra j) del artículo 57, quedando el artículo redactado en los siguientes términos:

«Artículo 57. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves:

- a) Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados, de conformidad con su naturaleza y con las condiciones y estipulaciones acordadas.
- b) Las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y limpieza de los locales, instalaciones, mobiliario y enseres.
- c) La falta de distintivos, anuncios, documentación e información de exposición pública obligatoria, su exhibición sin las formalidades exigidas o cualquier forma de ocultación de los mismos.
- d) La incorrección en el trato al usuario.
- e) El incumplimiento de las disposiciones relativas a documentación, 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.
- f) La inexistencia de hojas de reclamaciones, o la negativa a entregarlas cuando se soliciten por los clientes.
- g) El incumplimiento de las normas que regulan la publicidad de los productos y servicios y sus precios.
- h) La no especificación de los conceptos o servicios contratados en los justificantes de pago a entregar al cliente.
- i) La deficiencia de información a los usuarios sobre las características o naturaleza de los servicios turísticos.
- j) Sin contenido.
- k) La falta de comunicación, notificación o declaración a la consejería competente en materia de turismo, de las obligaciones exigidas por la normativa turística, o su realización fuera de los plazos establecidos.
- l) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en esta ley y disposiciones que la desarrollen, siempre que no deba ser calificado como grave o muy grave».

Veintiuno. Se modifica la redacción de los apartados a), k), l), ñ), o), p) y q) del artículo 58, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 58. *Infracciones graves.*

Se consideran infracciones graves:

- a) La alteración o modificación de alguna de las condiciones contenidas en la declaración responsable, sin haber presentado la declaración responsable exigida en esta ley y en el resto de la normativa turística.
- b) La utilización de denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que corresponden conforme a su clasificación.
- c) La inexistencia de instalaciones o servicios obligatorios, según la normativa turística.
- d) La falta manifiesta o generalizada de conservación o limpieza de los enseres, locales e instalaciones.
- e) La no prestación de alguno de los servicios contratados, o el incumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad o naturaleza con que aquellos fueron pactados.
- f) El incumplimiento de las normas sobre reservas y cancelaciones de plazas o la reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles.
- g) La percepción de precios superiores a los notificados, publicitados o contratados, así como el incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios.
- h) La no expedición o entrega al usuario turístico de los justificantes de pago por los servicios prestados, o la no entrega en el momento de la perfección del contrato de los documentos que le permitan disfrutar de los servicios contratados.
- i) Toda publicidad, descripción e información de los servicios que no corresponda a criterios de utilidad, precisión y veracidad, o pueda inducir a engaño o confusión, o que impida reconocer la verdadera naturaleza del servicio que se pretende contratar, así como el incumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de las obligaciones de información, cuando por su repercusión sobre los derechos de los usuarios, deba considerarse grave.
- j) La obstrucción a la actuación de la inspección turística sin que llegue a impedirla, la negativa o resistencia a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o la falta de comparecencia ante los requerimientos de la inspección, en los términos previstos en el artículo 51.2 de esta ley.
- k) La negativa o resistencia injustificada a satisfacer el ejercicio de los derechos que las disposiciones turísticas vigentes reconocen al usuario.
- l) Cualquier actuación discriminatoria por razón de nacimiento, raza, sexo, identidad o expresión de género, otras características sexuales u orientación sexual, discapacidad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- m) Permitir la estancia en los alojamientos turísticos por tiempo superior al establecido en la normativa turística.
- n) Realizar o consentir obras, edificaciones, instalaciones o construcciones incompatibles o prohibidas en los alojamientos turísticos.
- ñ) La falta de actividad comprobada de las agencias de viajes durante tres meses consecutivos, sin causa justificada.

- o) La ausencia o falta de mantenimiento o reposición de los seguros, avales y garantías establecidos por la normativa turística.
- p) No formalizar el contrato de viaje combinado o de los servicios de viajes vinculados que tengan naturaleza turística, o el incumplimiento de cualquier obligación prevista en la normativa reguladora de los viajes combinados y de los servicios de viajes vinculados realizado por empresas turísticas sujetas a esta ley.
- q) El incumplimiento de la prohibición de realizar acampada libre en el territorio de la Comunidad Autónoma».

Veintidós. Se modifica la redacción de las letras a), b), c) y se añade la letra e) del artículo 59, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 59. *Infracciones muy graves.*

Se consideran infracciones muy graves:

- a) La oferta, prestación de servicios y la realización de actividades sin haber presentado la declaración responsable exigida por esta ley y el resto de la normativa turística.
- b) La negativa u obstrucción a la actuación de la inspección turística de forma que llegue a impedirla.
- c) La aportación de información o documentos falsos a los órganos competentes en materia de turismo.
- d) La utilización de los establecimientos de alojamiento turístico como residencia permanente, o cualquier otra finalidad distinta del uso turístico.
- e) El incumplimiento de la declaración de la imposibilidad de ejercer la actividad turística, de conformidad con lo establecido en el artículo 21.4».

Veintitrés. El artículo 64 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 64. *Publicidad de las sanciones administrativas.*

Por razones de seguridad en el tráfico mercantil y de protección de los derechos de los consumidores, la autoridad que resuelva el procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas por infracciones muy graves o que conlleven la suspensión de las actividades empresariales o profesionales, o el cierre del establecimiento, locales o instalaciones, cuando la resolución sea ejecutiva en vía administrativa».

Veinticuatro. El artículo 68 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 68. *Órganos competentes en materia de sanciones.*

Son órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley:

- a) El titular de la dirección general competente en materia de turismo o el órgano que se determine reglamentariamente, para la imposición de las sanciones por infracciones leves y graves.
- b) El titular de la consejería competente en materia de turismo o el órgano que reglamentariamente se determine, para las sanciones por infracciones muy graves, con multa de hasta 90 151,816 de euros o que lleven aparejada la suspensión o cierre por plazo superior a seis meses o revocación.
- c) El Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves con multa superior a 90 151,816 de euros o que lleven aparejada la clausura definitiva del establecimiento».

Veinticinco. Se modifica la redacción del apartado 1 del artículo 69, que queda redactado de la siguiente manera:

«1. Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación sin que se haya dictado resolución, se producirá su caducidad, con archivo de actuaciones.

En estos casos de caducidad del procedimiento, se aplica la obligación de resolver expresamente y notificar la resolución que consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables».

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que contradigan lo establecido en esta ley.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».